	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

# INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS

## IV TRIMESTRE 2020




## SIAU

JENNY L. PANTOJA GUERRERO  
Profesional Universitaria  
Proyecto


ADRIANA ENRIQUEZ MEZA  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 20 de enero de 2021


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				

## CONTENIDO

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE 2020 .....	4
1.1 OBJETIVO.....	4
1.2 ALCANCE .....	4
2. INDICADORES .....	5
2.1 Indicador 815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.....	6
1.2. Indicador 995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido .....	7
2.4 Indicador 999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta. ....	8
2.5 Indicador 1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió .....	9
2.6 Indicador 1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió.....	10
2.7 Indicador 1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....	11
2.8 Indicador 1005-Proporción de usuarios satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la que asistió a su centro de atención.....	12
2.9 Indicador 1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos.....	13
2.11 Indicador 1008 Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido. ....	15
2.12 Indicador 1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.....	16
2.13 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos .....	17
2.13.1 Indicador de satisfacción por servicio de urgencias .....	19
2.13.2 Indicador de satisfacción por servicio ambulatorio .....	19
2.13.3 Indicador de satisfacción por servicio de laboratorio .....	20
2.13.4 Indicador de satisfacción por servicio Imagenología .....	21
2.13.5 Indicador de satisfacción por servicio de hospitalización .....	22

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>				

2.14 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....	23
2.14.1 Indicador de fidelización por servicio de Urgencias.....	24
2.14.2 Indicador de fidelización por servicio ambulatorio .....	24
2.14.3 Indicador de fidelización por servicio de laboratorio .....	25
2.14.4 Indicador de fidelización por servicio de Imagenología .....	26
2.14.5 Indicador de fidelización por servicio hospitalización .....	27
<b>3. INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN</b>	<b>28</b>
3.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada .....	28
3.2. Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados .....	29
3.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada .....	30
3.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada .....	32
4. Indicador 744-Citas agendadas (Informe general llamadas call-center/citas asignadas).....	33
5. Indicador 746- Proporción de usuarios inasistentes.....	34
6. RESUMEN DE INDICADORES EN EL AÑO 2020.....	35
CONCLUSIONES.....	38

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

## INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE 2020

**1.1 OBJETIVO.** Evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud ESE, apalancando en los procesos de mejoramiento continuo.

**1.2 ALCANCE.** Conocer y Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece Pasto Salud ESE de conformidad al art. 36 y 37 del Decreto 1011/2006.

**1.3 NORMATIVIDAD.** A continuación se relaciona la normatividad vigente

ARTÍCULO 36°.- PROCESOS DE AUDITORÍA EN LAS EAPB. Las EAPB establecerán un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

1. Autoevaluación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud. La entidad evaluará sistemáticamente la suficiencia de su red, el desempeño del sistema de referencia y contrareferencia, garantizará que todos los prestadores de su red de servicios estén habilitados y que la atención brindada se dé con las características establecidas en el artículo 3o de este decreto.


2. Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios.

ARTÍCULO 37°.- PROCESOS DE AUDITORÍA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD.

Estas entidades deberán establecer un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

1. Autoevaluación del Proceso de Atención de Salud. La entidad establecerá prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de las características de calidad a que hace referencia el artículo 3o del presente decreto. DECRETO NUMERO 1011 DE 2006 HOJA No.\_\_\_\_ Continuación del Decreto "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud " 13

2. Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

## 2. INDICADORES.

Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud, se aplicó la fórmula y se determinó aplicar 1.700 encuestas, las cuales se dividieron 425 encuestas para cada trimestre del año 2020.


Por motivos de pandemia de Covid 2020 entre los trimestres I y II, se disminuyó la atención en los diferentes servicios, disminuyendo igualmente la muestra en los trimestres II y III de 2020.

En el tercer trimestre se fueron aperturando los servicios de salud en los puestos de salud, por lo que pudo obtener un total de 381 encuestas de satisfacción y en el cuarto trimestre del año 2020 se realizó un total de 425 encuestas de satisfacción.

<b>TOTAL DE ENCUESTAS POR SERVICIO</b>	
<b>Servicios de Salud</b>	<b>No de encuestas</b>
Laboratorios	87
Hospitalización	79
Ambulatorio	87
Imagenología	86
Urgencias	86
<b>Total</b>	<b>425</b>

<b>TOTAL DE ENCUESTAS POR RED DE SERVICIOS</b>					
Servicios Redes	Urgencias	Laboratorio	Imagenología	Ambulatorio	Hospitalización
Red Norte	30	24	30	27	79
Red Sur	30	22	30	20	-
Red Oriente	-	16	26	17	-
Red Occidente	26	25	-	23	-
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>79</b>

A continuación encontrará el indicador asociado a la pregunta de la Encuesta de satisfacción.

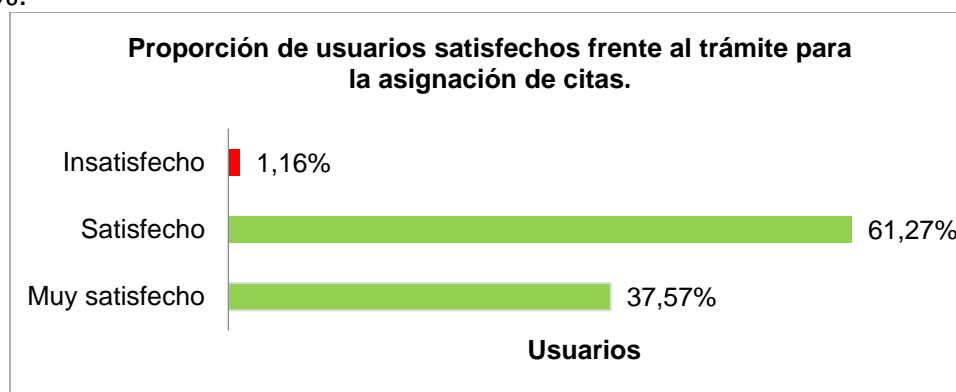
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

## 2.1 Indicador 815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.

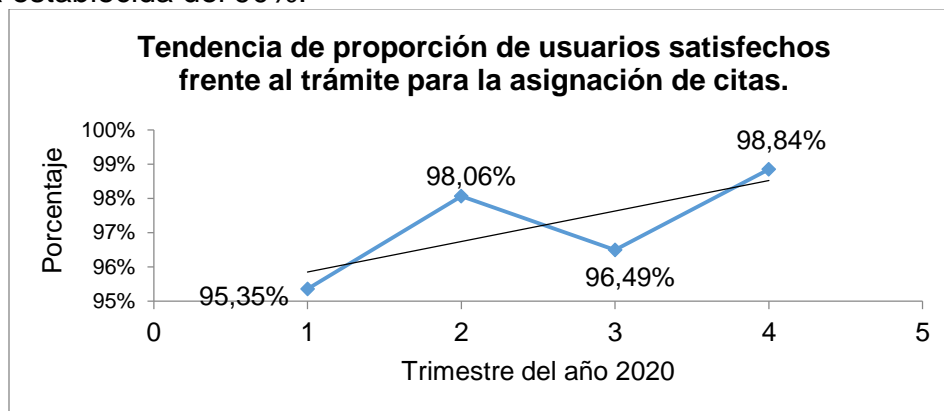
Indicador satisfacción frente al trámite para la asignación de citas


$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{171}{173} \times 100 \% = \mathbf{98.8\%}$$

Pregunta No 1 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 173 usuarios, en los servicios de Ambulatorio e Imagenología de los cuales 171 usuarios manifiestan estar muy satisfecho el 37,578% (65 usuarios de 173) y satisfecho el 61,27% (106 de 173 usuarios) lo cual corresponde a un total de **98,8%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas, lo cual indica que ha tenido comportamiento favorable al incremento, cumpliendo la meta establecida del 90%.

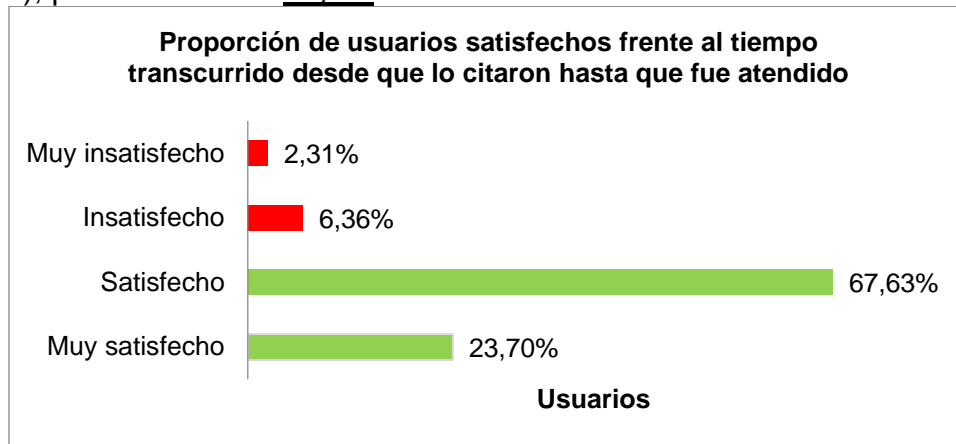


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

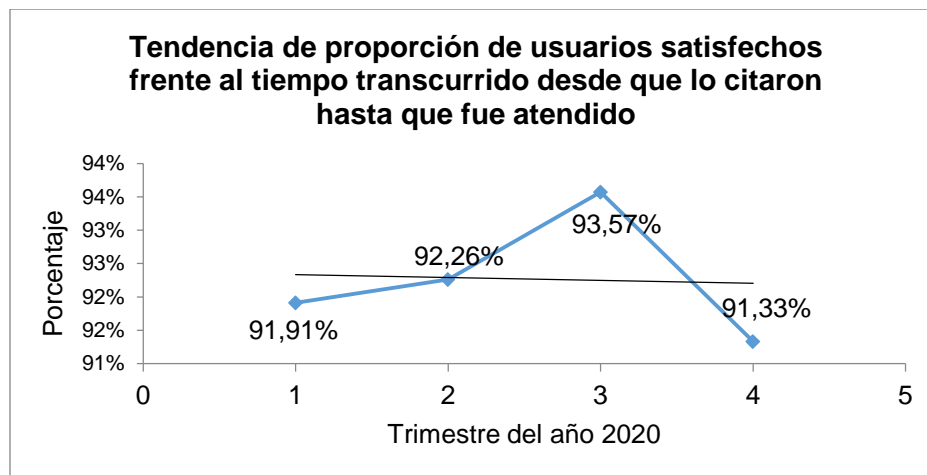
## 1.2. Indicador 995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido


Indicador satisfacción frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido =  $\frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{158}{173} \times 100 \% = 91.3\%$

Pregunta No 2 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 173 usuarios de los servicios de Ambulatorio e Imagenología de los cuales 158 usuarios manifiestan estar muy satisfecho el 23,70% (41 de 173 usuarios), satisfecho el 67,63% (117 de 173 usuarios), para un total de **91,3%**.



A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido, lo cual indica que ha tenido un comportamiento constante favorable, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



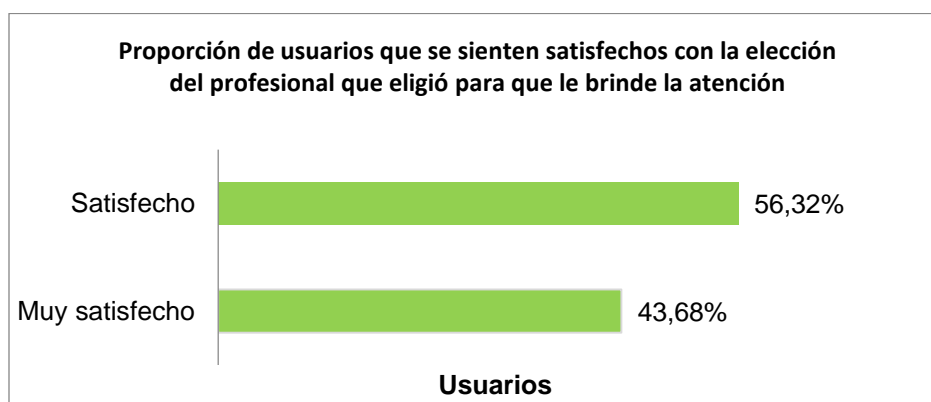
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

### 2.3. Proporción de usuarios que se sienten satisfechos con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención

Indicador satisfacción con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{87}{87} \times 100 \% = 100\%$$

Pregunta No 3 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 87 usuarios de los servicios de Ambulatorio, de los cuales el 56,32% (38 de 87 usuarios) manifiestan su satisfacción y el 43,68% (49 de 87 usuarios) lo cual corresponde al 100%.




Nota. No se ha establecido indicador para esta pregunta.

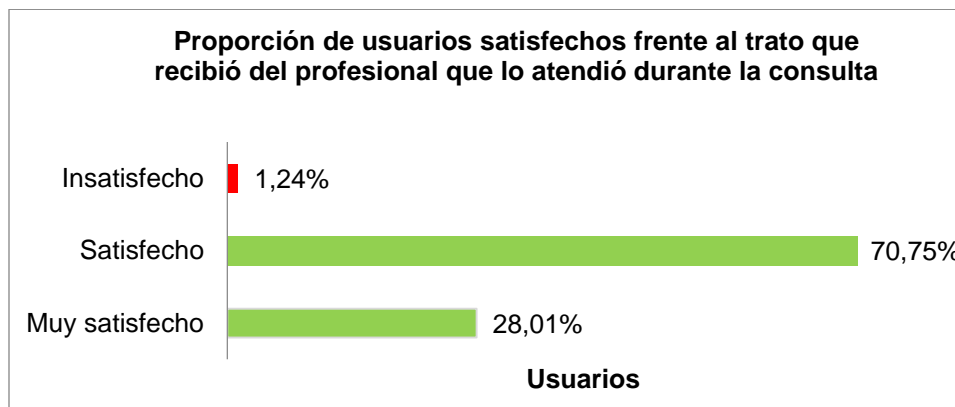
### 2.4 Indicador 999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.

$$= \frac{\text{Indicador satisfacción frente al trato que recibio del profesional que lo atendió}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{476}{482} \times 100 \% = 98,8\%$$

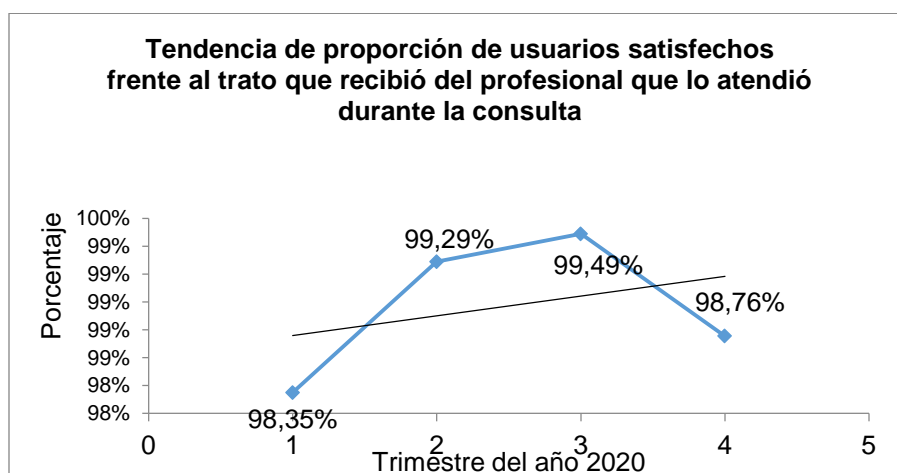
Pregunta No 4 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios señalaron varias opciones del personal en medicina, enfermería, odontología, rayos x, auxiliar de enfermería, auxiliar de laboratorio, lo cual sube el número a 482 respuestas. En consecuencia, 476 usuarios manifiestan estar muy satisfecho 28% (135 de 482 usuarios), satisfecho 70,75% (341 de 482 usuarios) para un total de **98,8%**.



	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			




A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta, lo cual indica que ha tenido un comportamiento constante favorable, cumplimiento a la meta establecida del 90%.

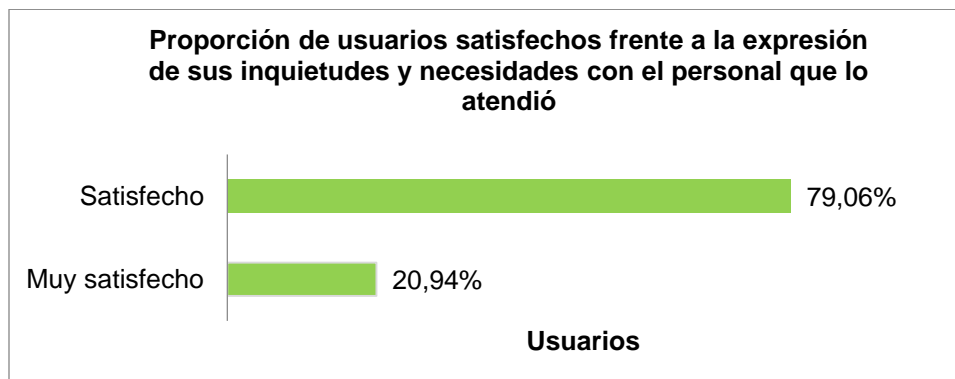


## 2.5 Indicador 1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió

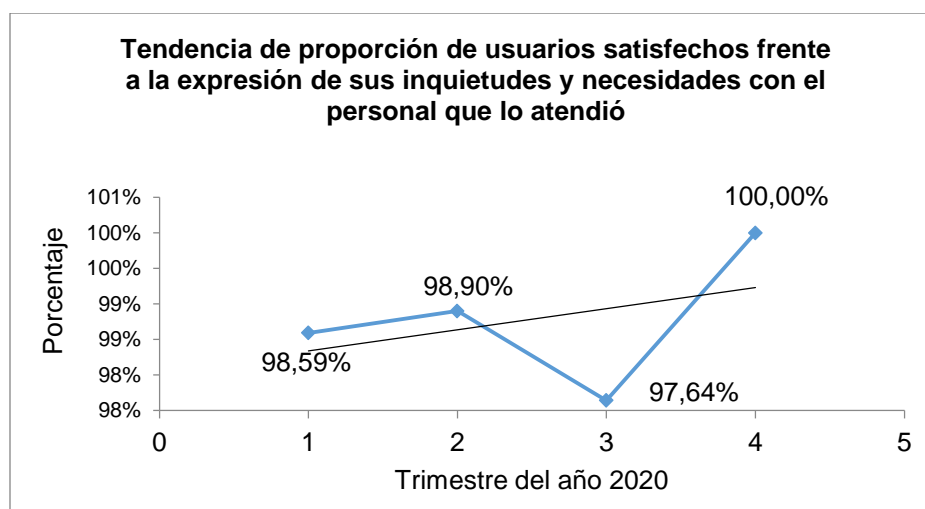
$$= \frac{\text{Indicador satisfacción frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{425}{425} \times 100 \% = 100\%$$

Pregunta No 5 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios de los cuales manifiestan estar muy satisfecho 20,94% (89 de 425 usuarios) y satisfecho % (336 de 425 usuarios) para un total de 100%.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades del profesional que lo atendió durante la consulta, lo cual indica que ha tenido un comportamiento a incremento, cumplimiento a la meta establecida del 90%.




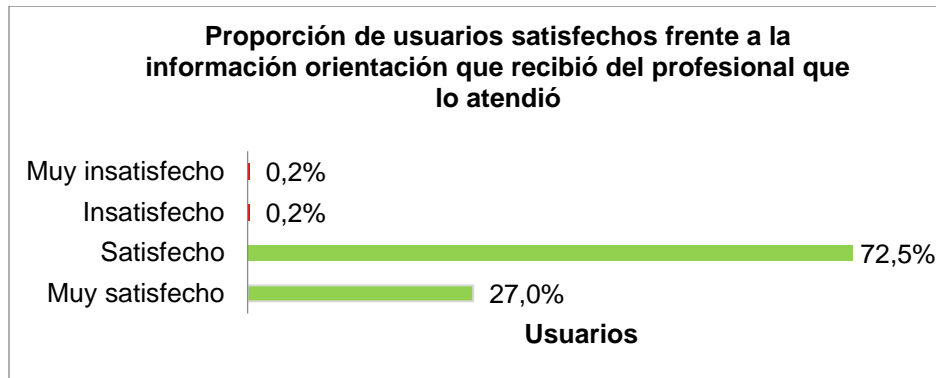
## 2.6 Indicador 1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió

Indicador satisfacción frente a la información y orientación que recibió del personal

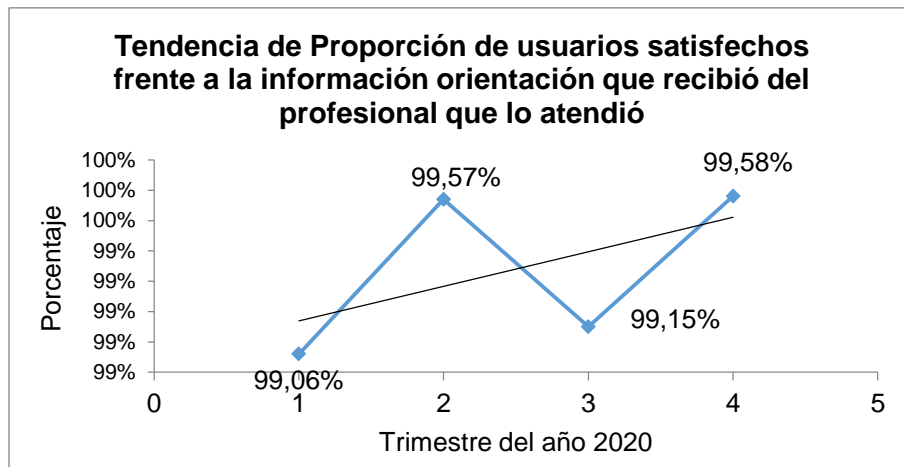
$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{475}{477} \times 100 \% = \mathbf{99,58\%}$$

Pregunta No 6 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios quienes señalaron varias opciones del personal en medicina, enfermería, odontología, rayos x, auxiliar de enfermería, auxiliar de laboratorio, nutricionista, lo cual sube el número 477 respuestas. En consecuencia, los usuarios manifiestan estar muy satisfechos (129 de 477 usuarios) satisfechos (129 de 477 usuarios) para un total **99,58%**.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSÍ-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió, lo cual indica que ha tenido un comportamiento de incremento, cumplimiento a la meta establecida del 90%.




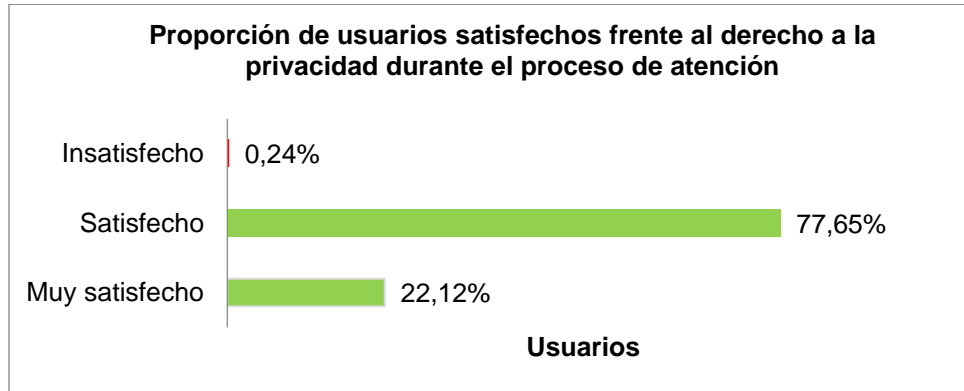
## 2.7 Indicador 1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención

Indicador satisfacción frente al derecho a la privacidad durante la atención

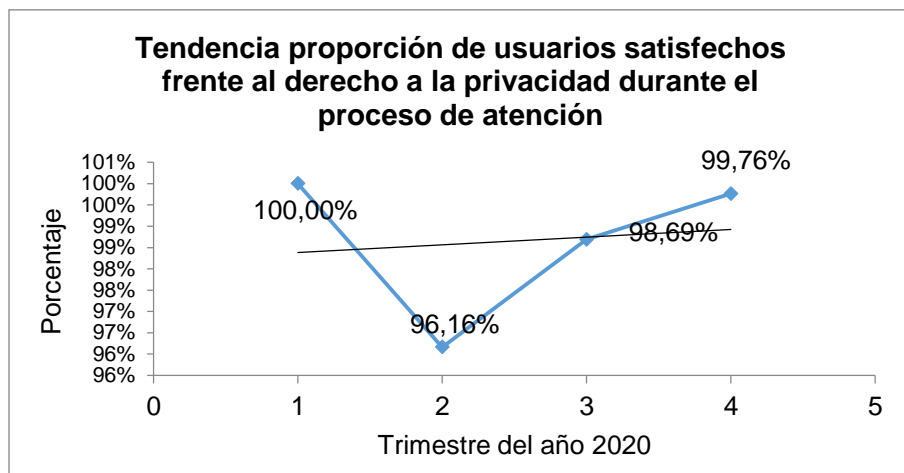
$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{424}{425} \times 100 \% = \mathbf{99,8\%}$$

Pregunta No 7 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios de los cuales 424 usuarios manifiestan estar muy satisfechos 22,12% (94 de 425 usuarios) y satisfechos (330 de 425 usuarios) para un total de **99,8%**,

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			




A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención, lo cual indica que ha tenido un comportamiento constante positivo, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



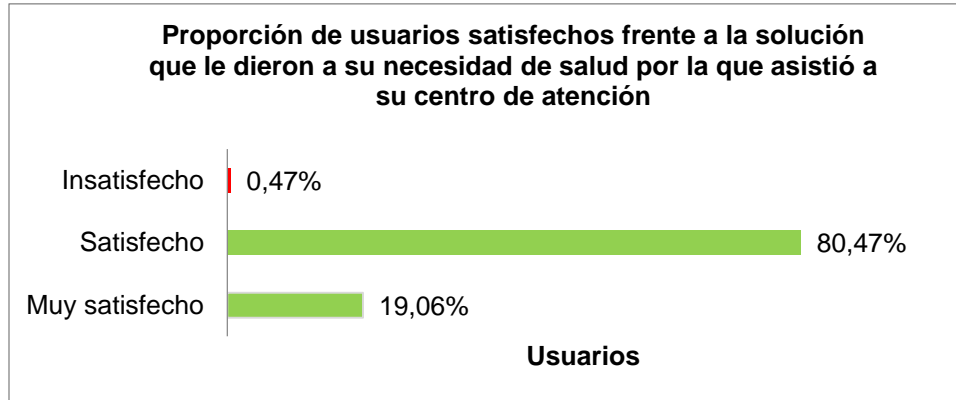
## 2.8 Indicador 1005-Proporción de usuarios satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la que asistió a su centro de atención

$$= \frac{\text{Indicador satisfacción frente a la solución que le dieron a la necesidad de salud}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{423}{425} \times 100 \% = 99,53\%$$

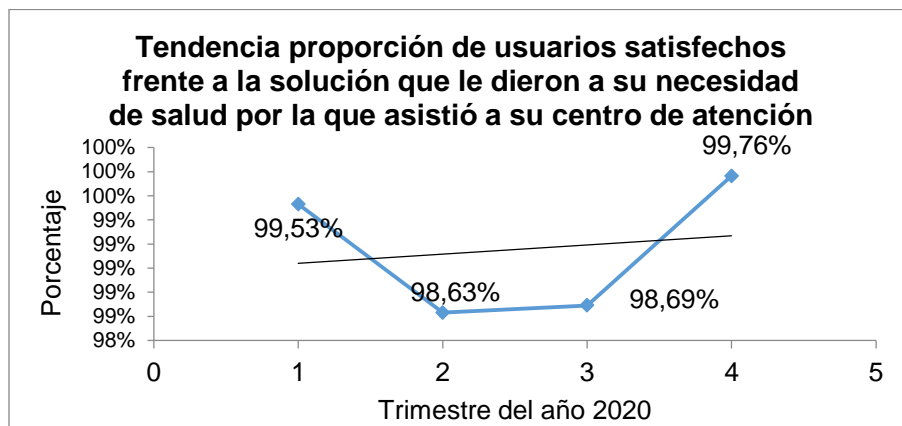
Pregunta No 8 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios de los cuales 423 usuarios manifiestan estar muy satisfechos el 19,06% (81 de 425 usuarios), satisfechos el

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

80,47% (342 de 425 usuarios) para un total de **99,53%** cumpliendo la meta establecida del 90%.




A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la que asistió a su centro de atención, lo cual indica que ha tenido un comportamiento constante positivo, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



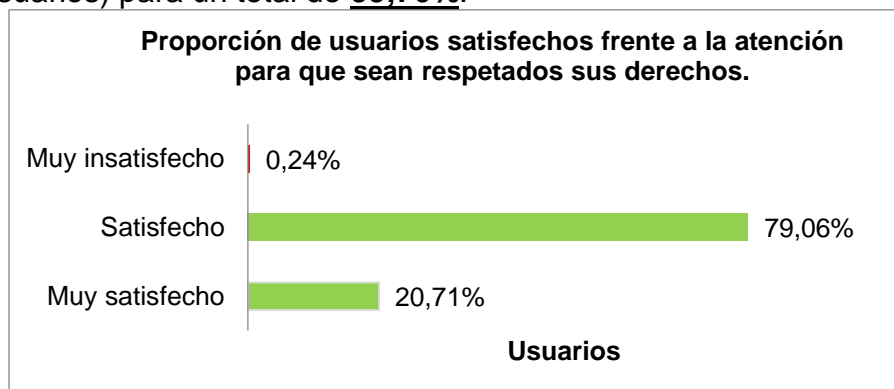
## 2.9 Indicador 1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos.

$$= \frac{\text{Indicador satisfacción frente a la atención para que sean respetados sus derechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{424}{425} \times 100 \% = 99,76\%$$

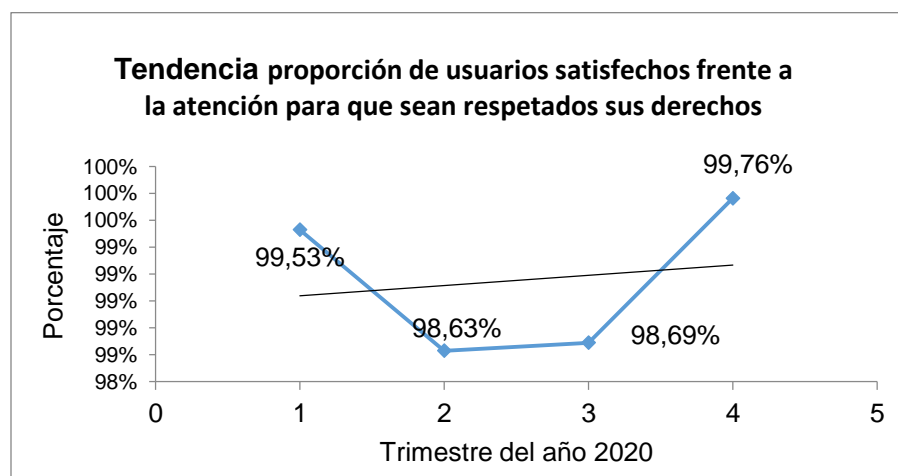
Pregunta No 9 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios, de los cuales manifiestan

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

estar muy satisfechos el 20,71% (88 de 425 usuarios), satisfechos el 79,06% (336 de 425 usuarios) para un total de **99,76%**.




A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos, lo cual indica que ha tenido un comportamiento constante positivo, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



## 2.10 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida

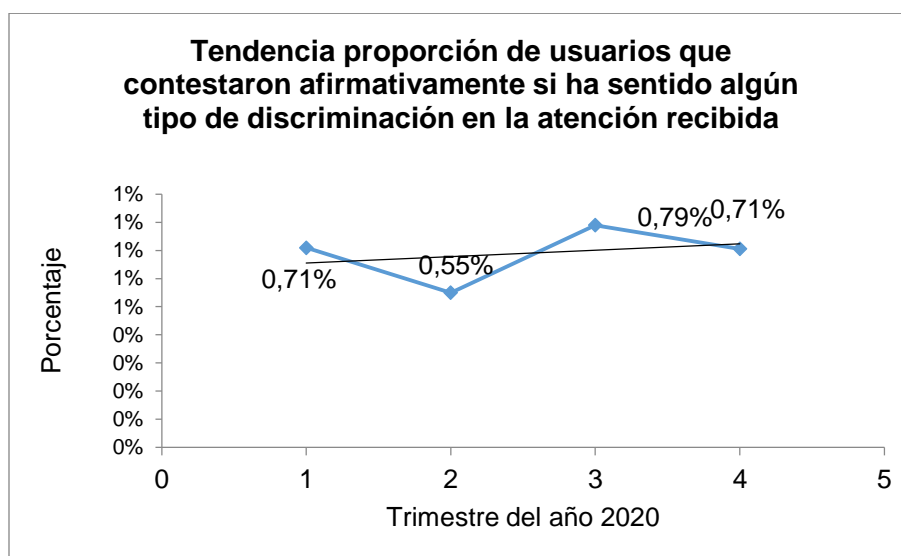
$$\text{Indicador satisfacción frente a la no discriminación en la atención recibida} = \frac{\text{No de usuarios insatisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{3}{425} \times 100 \% = \mathbf{0,71\%}$$

Pregunta No 10 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios de los cuales 3 usuarios responden afirmativamente que han sentido algún tipo de discriminación en la

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

atención recibida, lo cual corresponde al 0,71%. Por lo anterior, no se cumple la meta establecida del 0%.

A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, lo cual indica que ha tenido un comportamiento constante negativo, es decir que de 2 a 3 usuarios están percibiendo algún tipo de discriminación. Cabe señalar que la meta establecida para este indicador es del 0%.




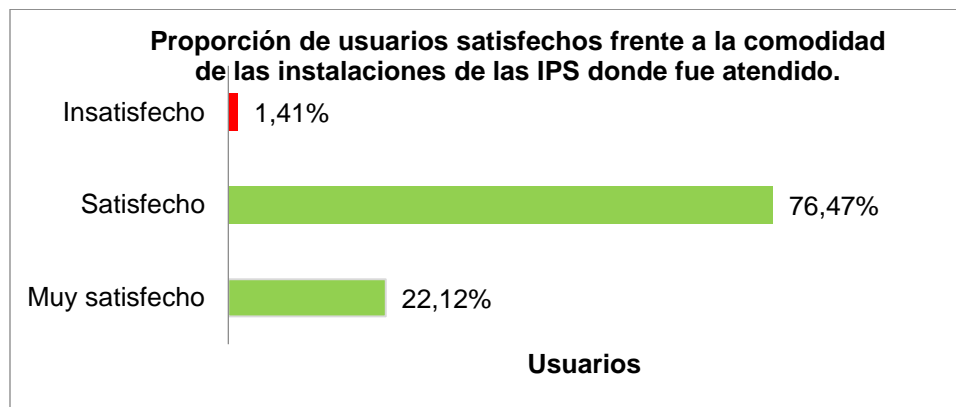
## 2.11 Indicador 1008 Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.

Indicador satisfacción frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS

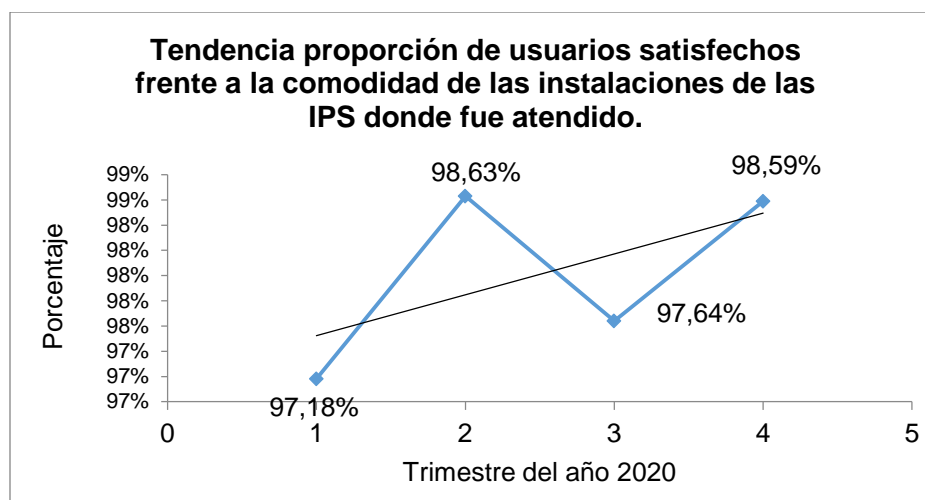
$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{419}{425} \times 100 \% = \mathbf{98,6\%}$$

Pregunta No 11 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios de los cuales 419 usuarios manifiestan estar muy satisfecho 76,47% (94 de 425 usuarios), satisfecho 22,12%(325 de 425 usuarios) para un total **98,6%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido, lo cual indica que ha tenido un comportamiento incremento positivo, cumplimiento a la meta establecida del 90%.




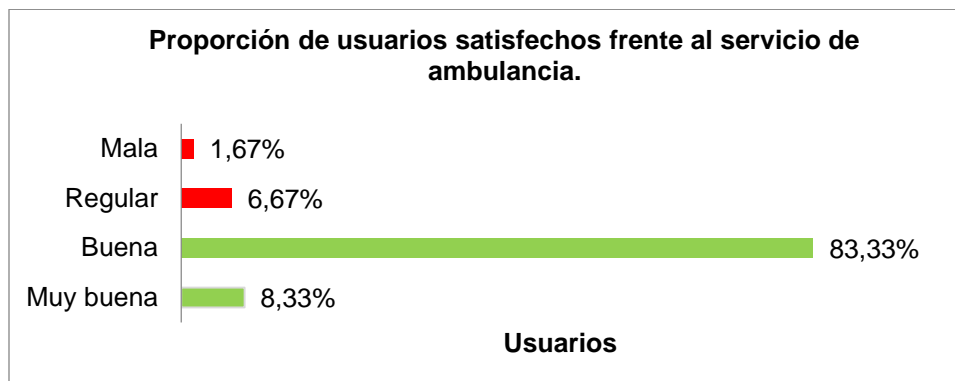
## 2.12 Indicador 1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.

$$= \frac{\text{Indicador satisfacción frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{55}{60} \times 100 \% = \mathbf{91,7\%}$$

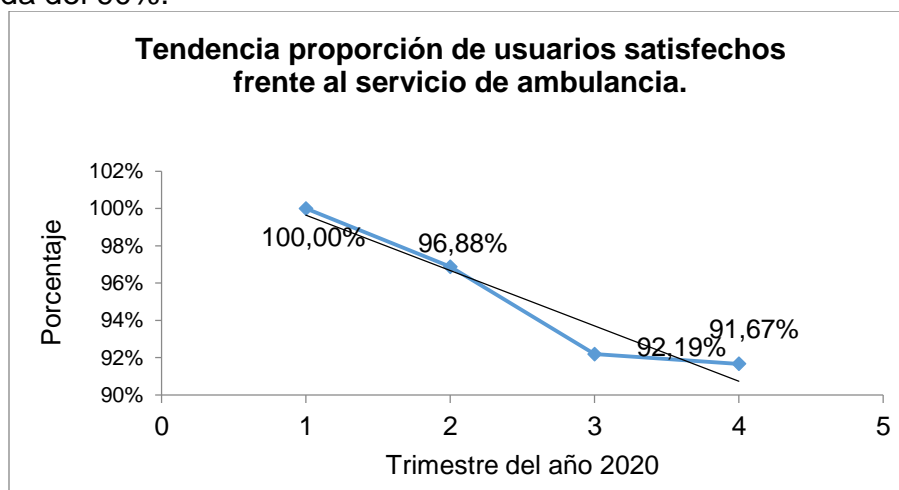
Pregunta No 12 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 60 usuarios que utilizaron los servicios de ambulancia, de los cuales manifestaron que la atención fue muy buena el 8,33% (5 de 60 usuarios) y atención buena el 83,33% (50 de 60 usuarios), para un total de **91,7%** cumpliendo la meta establecida del 90%.



	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			




A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia, lo cual indica que ha tenido en el I Trimestre una satisfacción del 100% y luego va cayendo hasta el 91,7%, a pesar de lo anterior el comportamiento cumple con la meta establecida del 90%.

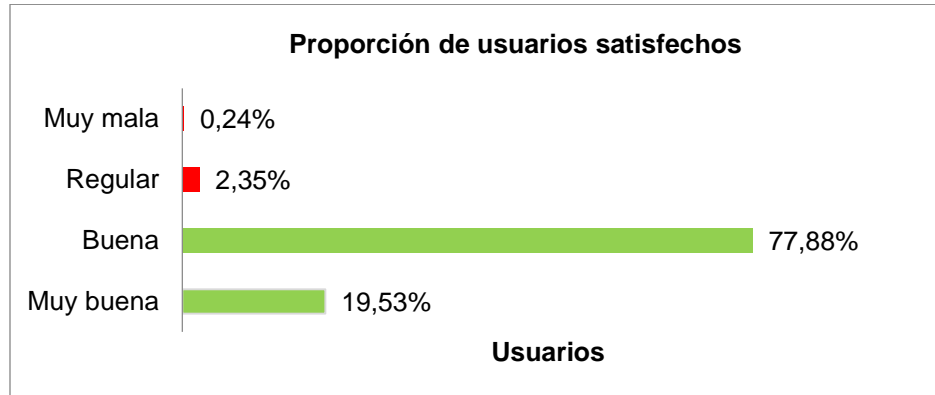


### 2.13 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos

$$\text{Indicador de satisfacción} = \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{414}{425} \times 100 \% = 97.4\%$$

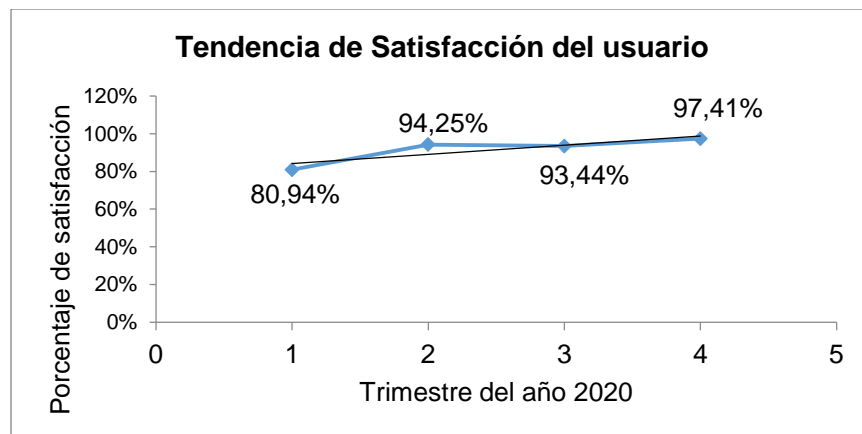
Pregunta No 13 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios de los cuales 414 usuarios manifiestan sentir una satisfacción muy buena el 19,53% (83 de 425 usuarios), buena 77,88% (331 de 425 usuarios), para un total del **97,4%**.


	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			



Lo anterior, muestra un porcentaje de 0,24% (1 de 425 usuarios) con la definición de muy mala con respecto al servicio de hospitalización y 2,35% con una calificación de regular en el servicios de Ambulatorio (1 de 425 usuarios), Imagenología (4 de 425 usuarios) y Laboratorio (2 de 425 usuarios)

A continuación se presenta la tendencia de satisfacción de los usuarios percibida frente al servicio, la cual indica en que en el I trimestre del año 2020 es bajo en comparación a la meta establecida del 90%, en los trimestres II, III, y IV muestra un comportamiento favorable, cumplimiento a la meta establecida del 90%.

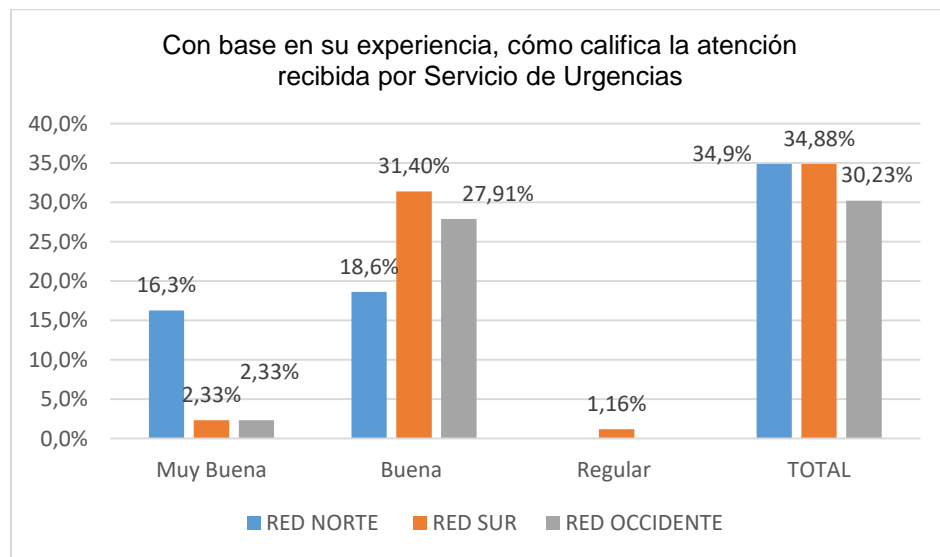


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

### 2.13.1 Indicador de satisfacción por servicio de urgencias


Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Urgencias			
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE
Muy Buena	14	2	2
Buena	16	27	24
Regular	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>26</b>

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Urgencias			
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE
Muy Buena	16,3%	2,33%	2,33%
Buena	18,6%	31,40%	27,91%
Regular	0,0%	1,16%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>34,9%</b>	<b>34,88%</b>	<b>30,23%</b>

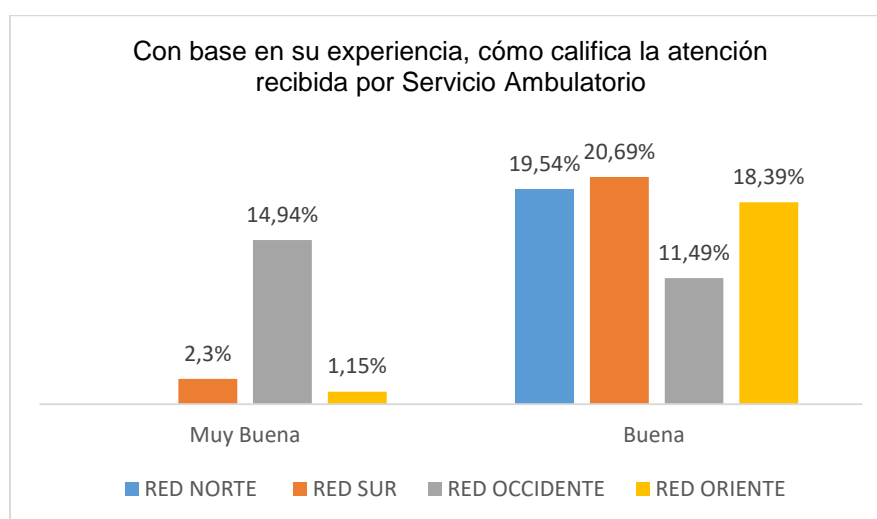


### 2.13.2 Indicador de satisfacción por servicio ambulatorio

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio Ambulatorio				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Muy Buena	10	2	13	1
Buena	17	18	10	16
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>17</b>

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			


<b>Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio Ambulatorio</b>				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Muy Buena	FALSO	2,3%	14,94%	1,15%
Buena	19,54%	20,69%	11,49%	18,39%
<b>TOTAL</b>	<b>31,03%</b>	<b>22,99%</b>	<b>26,44%</b>	<b>19,54%</b>

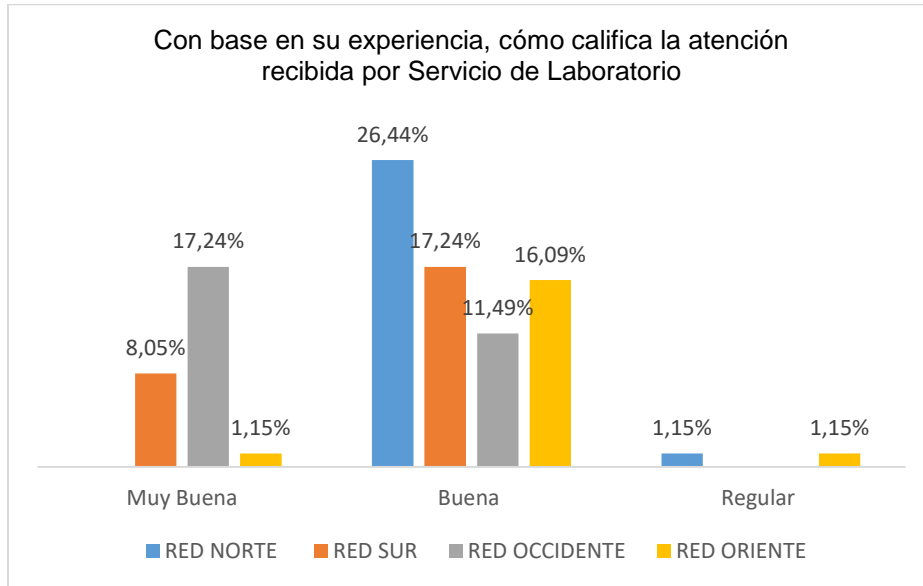


### 2.13.3 Indicador de satisfacción por servicio de laboratorio

<b>Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Laboratorio</b>				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Muy Buena		7	15	1
Buena	23	15	10	14
Regular	1			1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>16</b>

<b>Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Laboratorio</b>				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Muy Buena		8,05%	17,24%	1,15%
Buena	26,44%	17,24%	11,49%	16,09%
Regular	1,15%			1,15%
<b>TOTAL</b>	<b>27,59%</b>	<b>25,29%</b>	<b>28,74%</b>	<b>18,39%</b>


	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

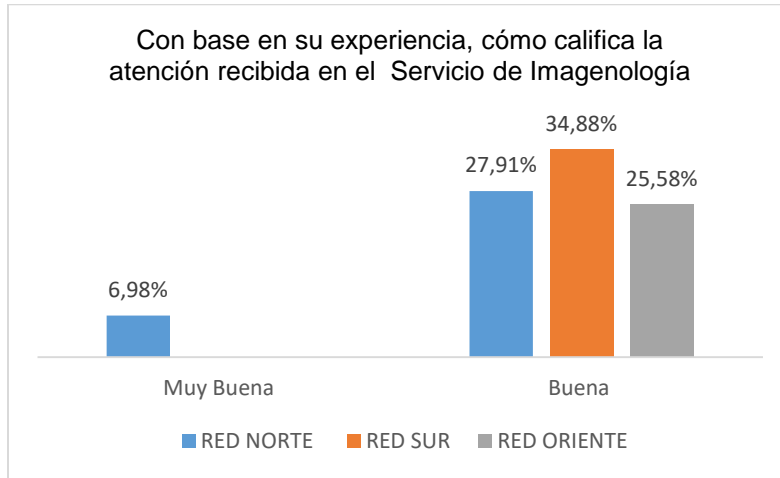


#### 2.13.4 Indicador de satisfacción por servicio Imagenología

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida en el servicio Imagenología			
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED ORIENTE
Muy Buena	6		
Buena	24	30	22
Regular			4
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>26</b>

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida en el Servicio Imagenología			
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED ORIENTE
Muy Buena	6,98%		
Buena	27,91%	34,88%	25,58%
Regular			4,65%
<b>TOTAL</b>	<b>34,88%</b>	<b>34,88%</b>	<b>30,23%</b>

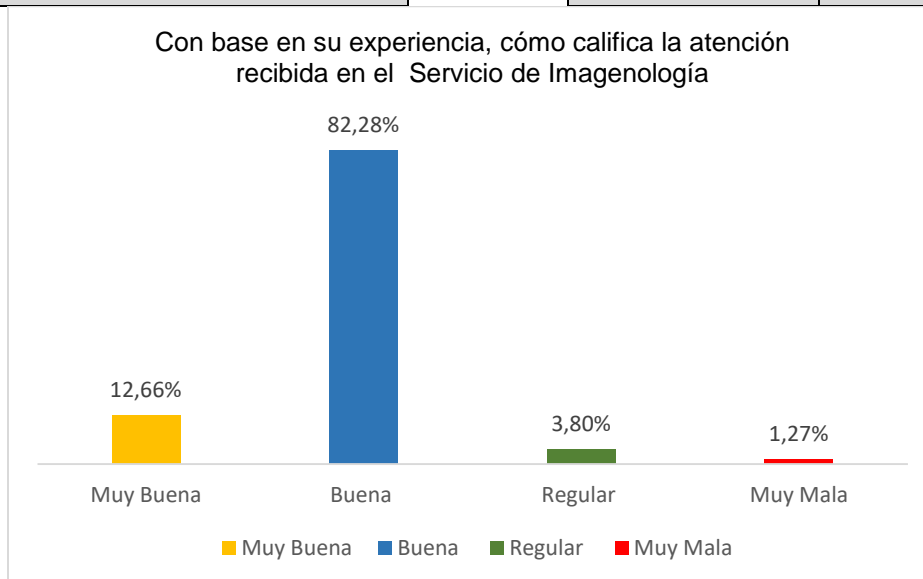
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			




### 2.13.5 Indicador de satisfacción por servicio de hospitalización

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por servicio Hospitalización	
PREGUNTA	RED NORTE
Muy Buena	10
Buena	65
Regular	3
Muy Mala	1
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por servicio Hospitalización	
PREGUNTA	RED NORTE
Muy Buena	12,66%
Buena	82,28%
Regular	3,80%
Muy Mala	1,27%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



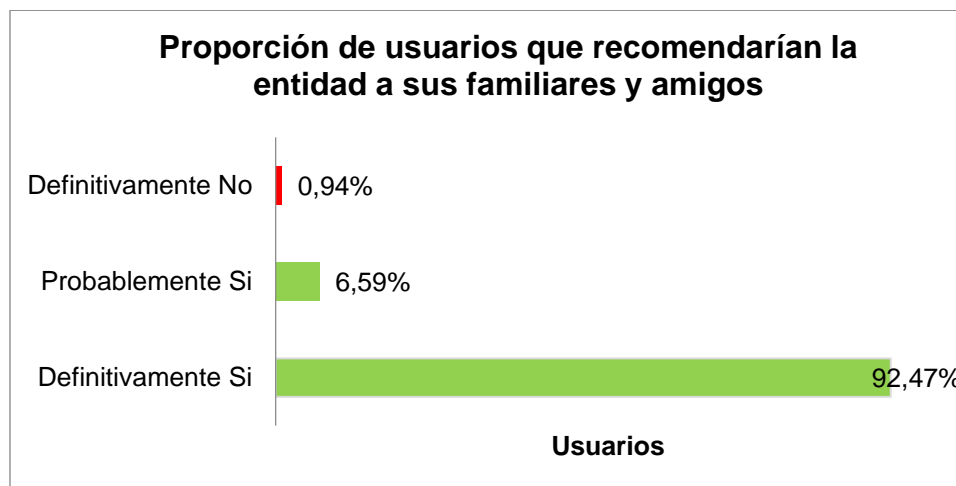
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

## 2.14 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.

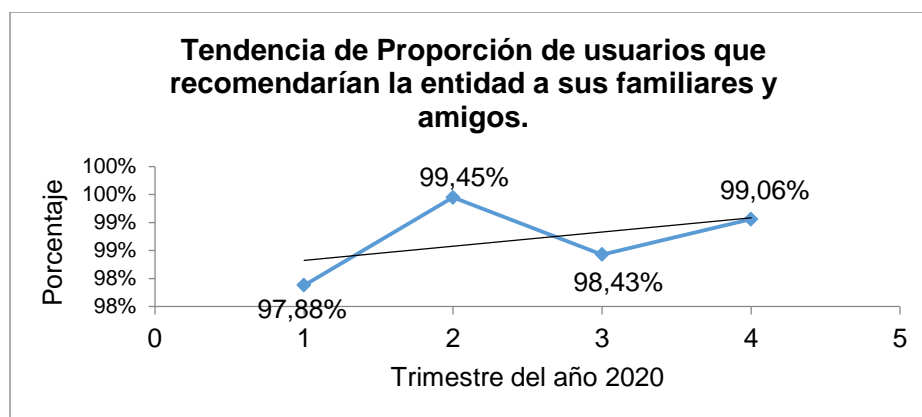
Indicador de recomendar la entidad a familia y amigos


$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{421}{425} \times 100 \% = \mathbf{99.1\%}$$

Pregunta No 14 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 425 usuarios de los cuales 421 usuarios de los cuales manifestaron su respuesta de definitivamente Si el 92,47% (393 de 425 usuarios), probablemente Si 6,69% (28 de 425 usuarios) para un total de **99,1%**.



A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos, la cual indica que se ha mantenido un comportamiento favorable, cumplimiento a la meta establecida del 90%.

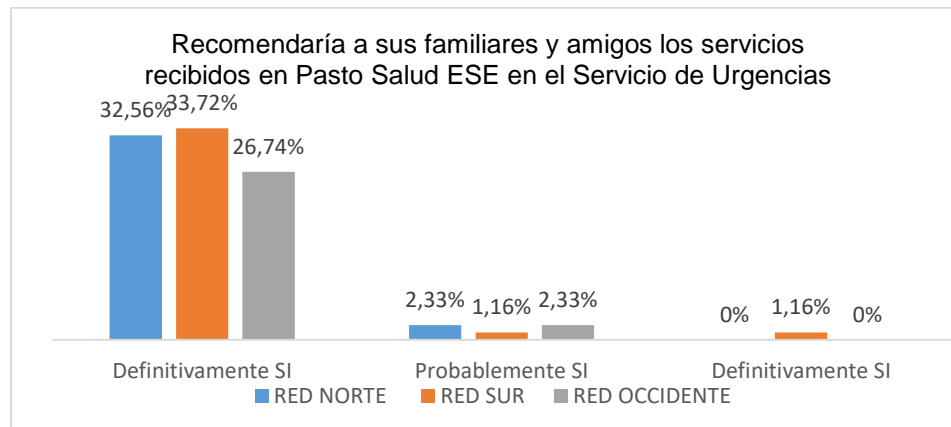


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

### 2.14.1 Indicador de fidelización por servicio de Urgencias

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio de Urgencias			
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE
Definitivamente SI	28	29	23
Probablemente SI	2		2
Definitivamente SI	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>25</b>


Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio de Urgencias			
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE
Definitivamente SI	32,56%	33,72%	26,74%
Probablemente SI	2,33%	1,16%	2,33%
Definitivamente SI	0%	1,16%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>34,88%</b>	<b>36,05%</b>	<b>29,07%</b>



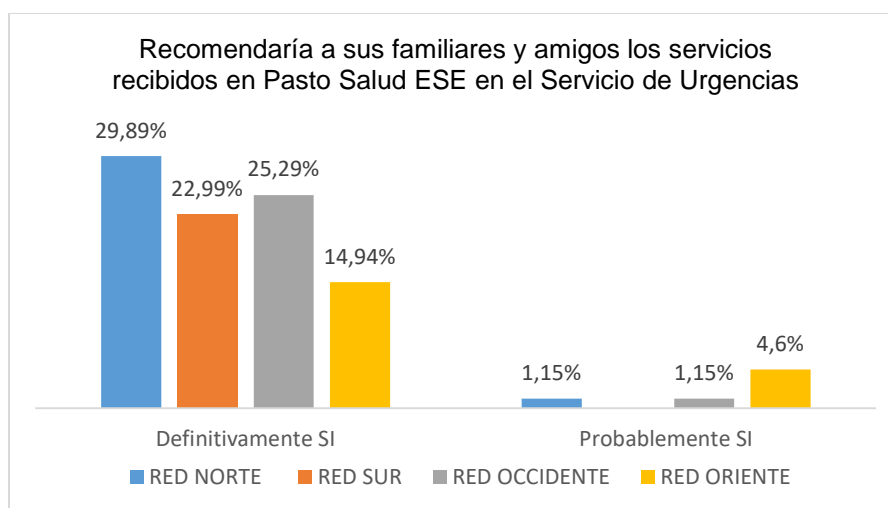
### 2.14.2 Indicador de fidelización por servicio ambulatorio

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Ambulatorio				
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Definitivamente SI	26	20	22	13
Probablemente SI	1		1	4
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>17</b>



	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Ambulatorio</b>				
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Definitivamente SI	29,89%	22,99%	25,29%	14,94%
Probablemente SI	1,15%		1,15%	4,6%
<b>TOTAL</b>	<b>31,03%</b>	<b>22,99%</b>	<b>26,44%</b>	<b>19,54%</b>

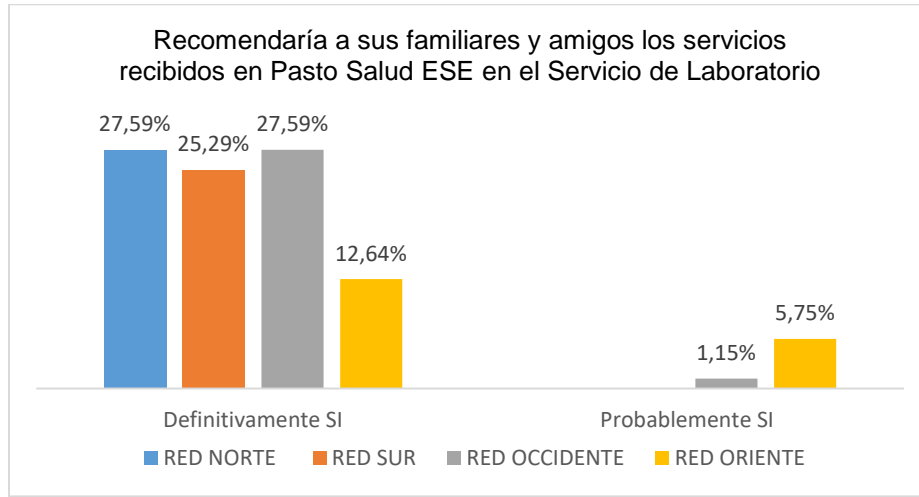


### 2.14.3 Indicador de fidelización por servicio de laboratorio

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Laboratorio</b>				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Definitivamente SI	24	22	24	11
Probablemente SI			1	5
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>16</b>

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Laboratorio</b>				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Definitivamente SI	27,59%	25,29%	27,59%	12,64%
Probablemente SI			1,15%	5,75%
<b>TOTAL</b>	<b>27,59%</b>	<b>25,29%</b>	<b>28,74%</b>	<b>18,39%</b>


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

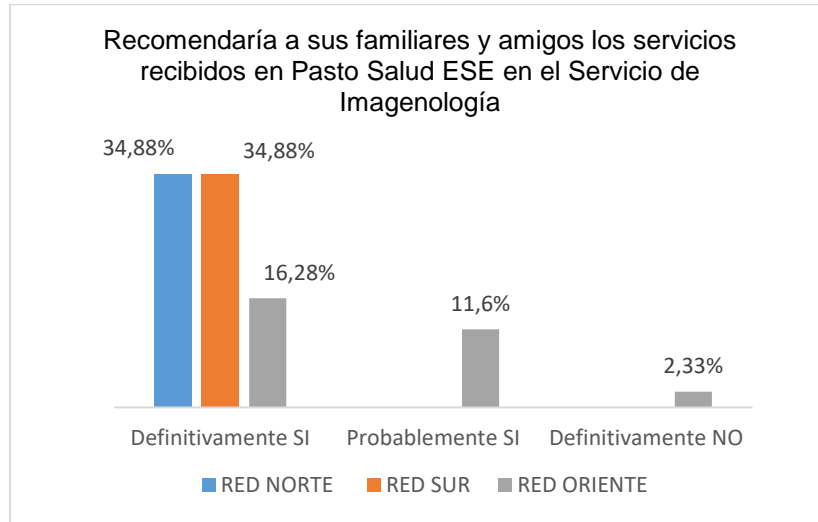


#### 2.14.4 Indicador de fidelización por servicio de Imagenología

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Imagenología</b>			
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED ORIENTE
Definitivamente SI	30	30	14
Probablemente SI			10
Definitivamente NO			2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>26</b>

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Imagenología</b>			
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED ORIENTE
Definitivamente SI	34,88%	34,88%	16,28%
Probablemente SI			11,6%
Definitivamente NO			2,33%
<b>TOTAL</b>	<b>34,88%</b>	<b>34,88%</b>	<b>30,23%</b>

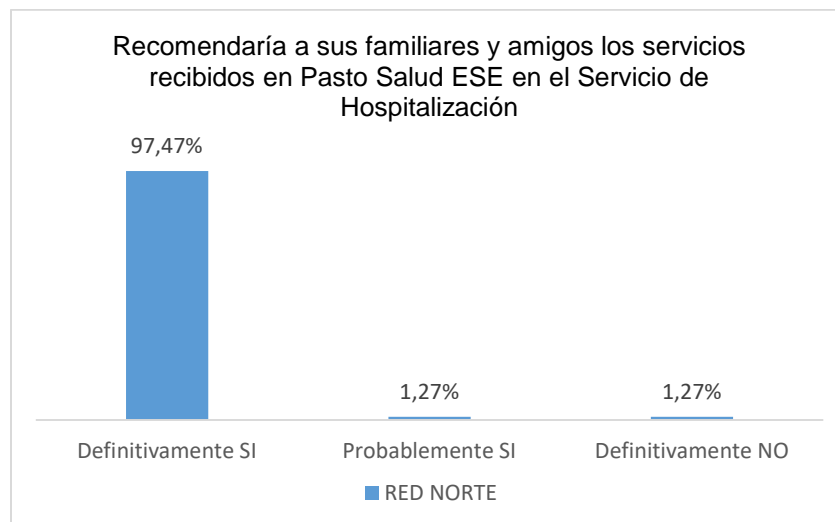
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			




### 2.14.5 Indicador de fidelización por servicio hospitalización

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio de Hospitalización</b>	
Red/ Respuesta	RED NORTE
Definitivamente SI	77
Probablemente SI	1
Definitivamente NO	1
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio de Hospitalización</b>	
Red/ Respuesta	RED NORTE
Definitivamente SI	97,47%
Probablemente SI	1,27%
Definitivamente NO	1,27%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



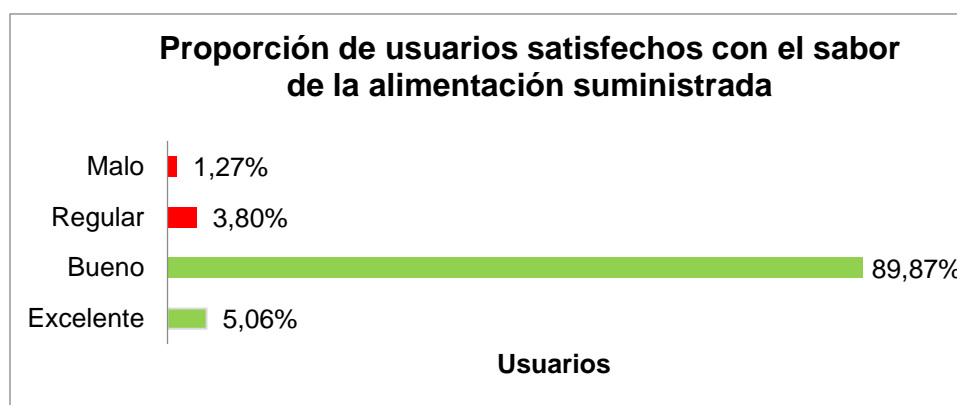
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

### 3. INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

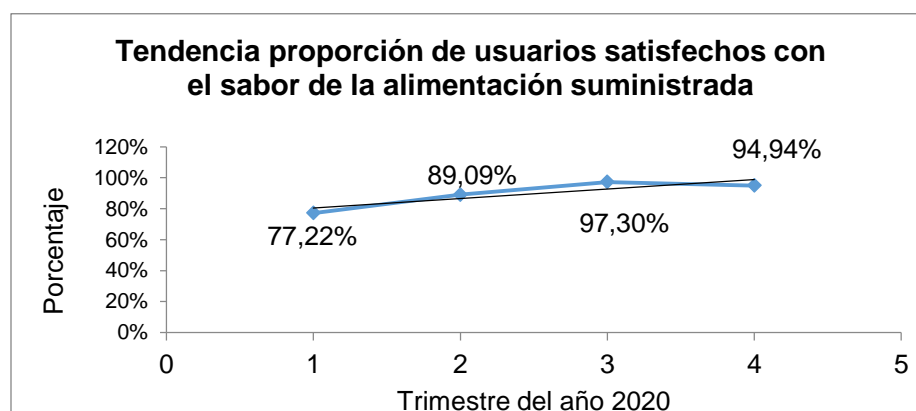
Para los indicadores de satisfacción del servicio de hospitalización, se tuvieron en cuenta 79 usuarios para los siguientes indicadores.


#### 3.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada

Pregunta 18 literal a. de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 79 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 5,06% % (4 de 79 usuarios), bueno 89,87% (71 de 79 usuarios) para un total de **94,9%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



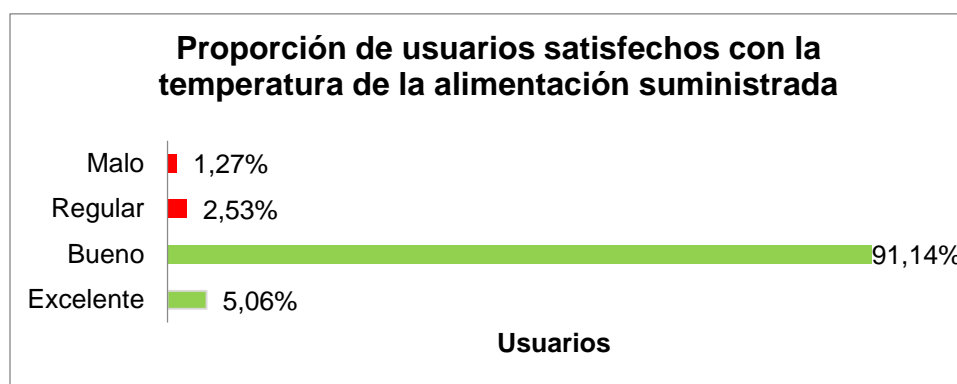
A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios que manifiestan estar satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada, la cual indica que se ha mantenido un comportamiento de crecimiento a la satisfacción, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



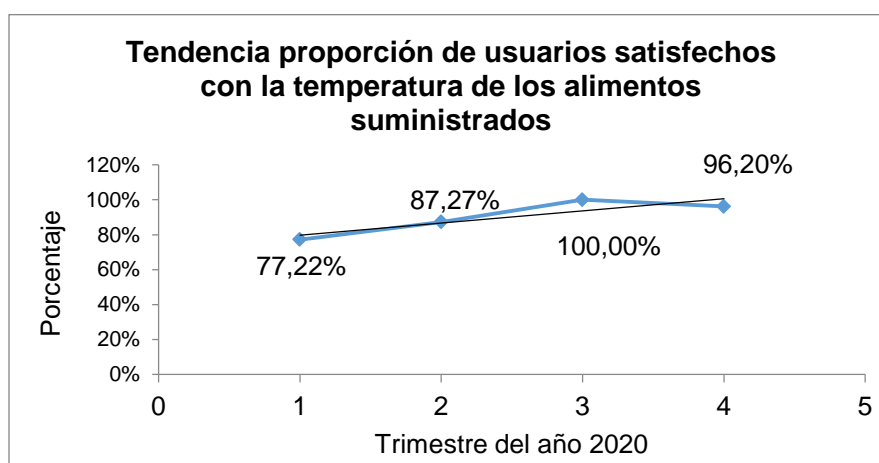
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


### 3.2. Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados

Pregunta 18 literal b de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 79 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 5,06% % (4 de 79 usuarios), bueno 91,14 (72 de 79 usuarios) para un total de **96,2%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



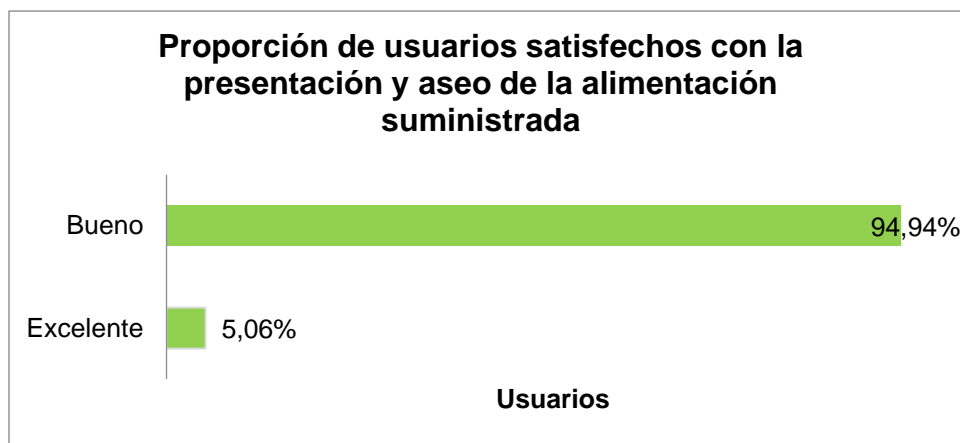
A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios que manifiestan estar satisfechos con la temperatura de la alimentación suministrada, la cual indica que se ha mantenido un comportamiento de crecimiento a la satisfacción, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



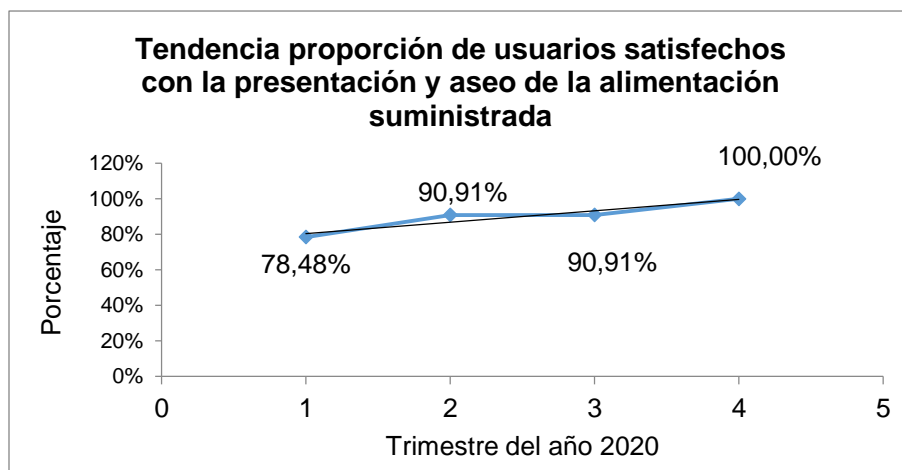
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


### 3.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada

Pregunta 18 literal c de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 79 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la presentación y aseo de los alimentos suministrados en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 5,06% (4 de 79 usuarios), bueno 94,94% (75 de 79 usuarios) para un total de **100%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



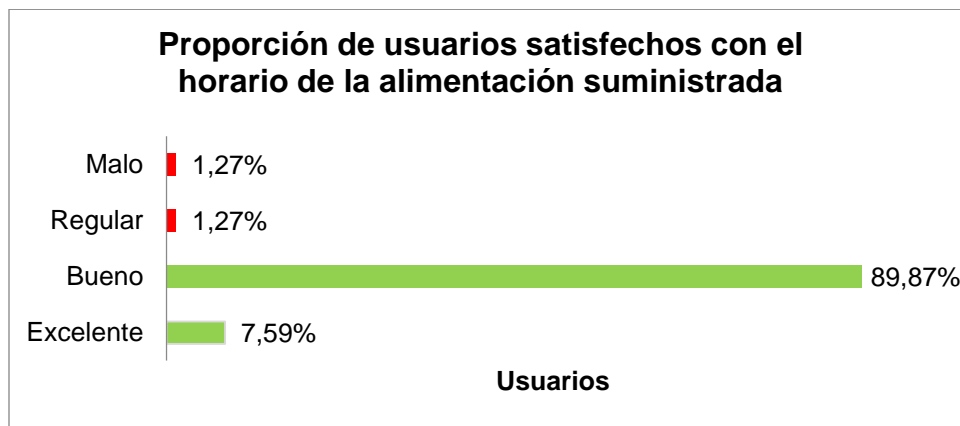
A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios que manifiestan estar satisfechos con la temperatura de la alimentación suministrada, la cual indica que se ha mantenido un comportamiento de crecimiento a la satisfacción, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



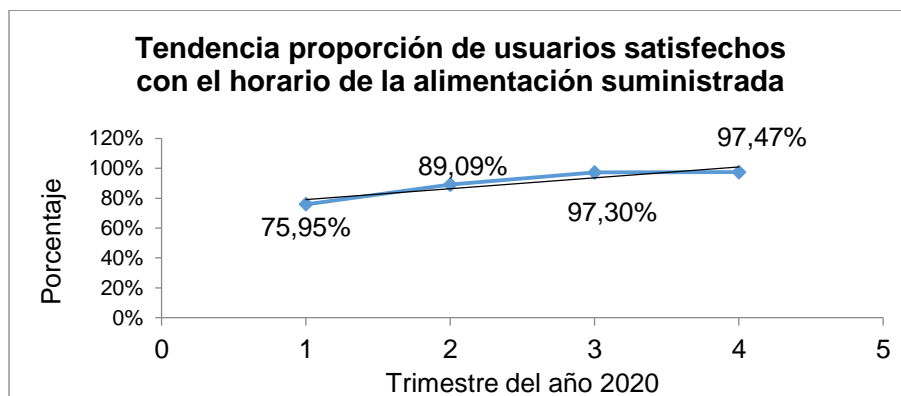
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


### 3.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada

Pregunta 18 literal d, de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 79 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con el horario de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 7,59% (6 de 79 usuarios), bueno 89,87% (71 de 79 usuarios) para un total de **97,5%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



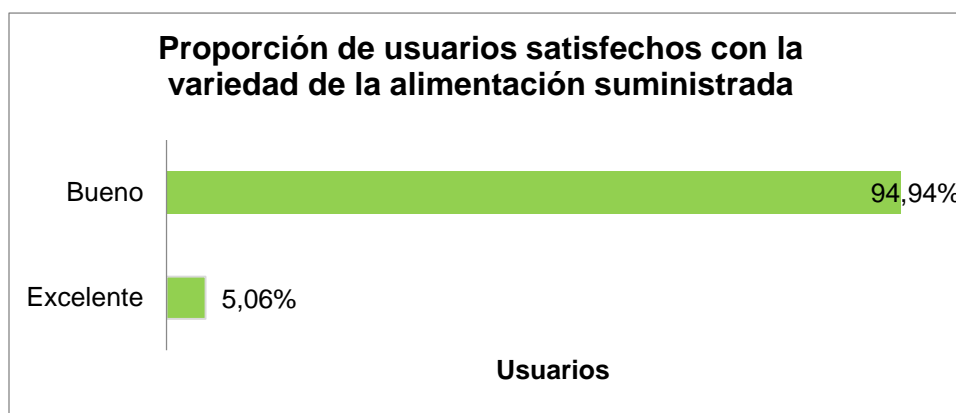
A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios que manifiestan estar satisfechos con el horario de la alimentación suministrada, la cual indica que se ha mantenido un comportamiento de crecimiento a la satisfacción, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



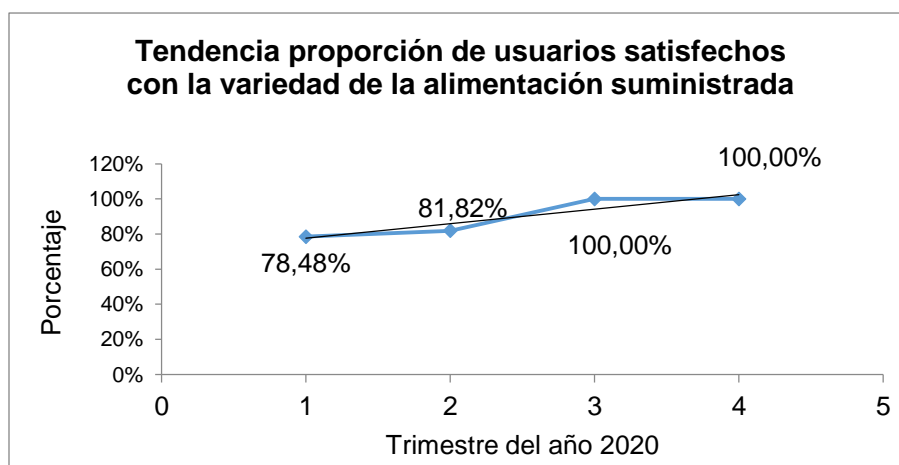
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

### 3.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada


Pregunta 18 literal d, de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del IV semestre del año 2020 se encuestaron 79 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 5,06% (4 de 79 usuarios), bueno 94,94% (75 de 79 usuarios) para un total de **100%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



A continuación se presenta la tendencia por trimestres del año 2020 de la proporción de usuarios que manifiestan estar satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada, la cual indica que se ha mantenido un comportamiento de crecimiento a la satisfacción, cumplimiento a la meta establecida del 90%.





	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

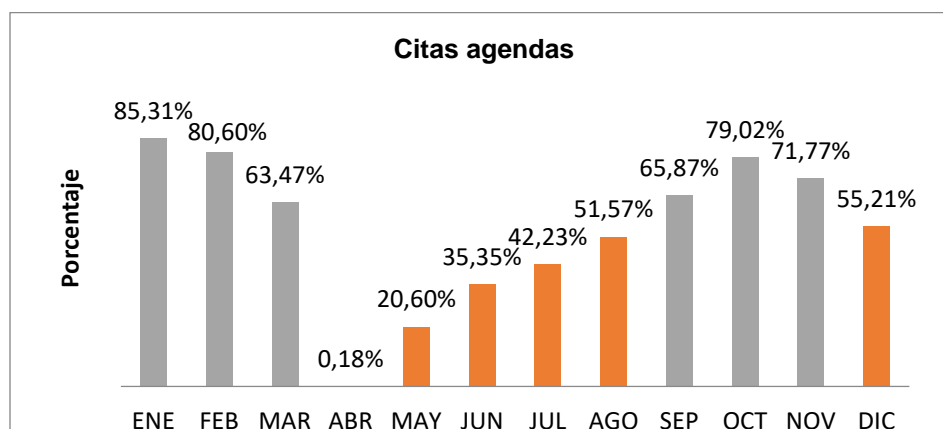
#### 4. Indicador 744-Citas agendadas (Informe general llamadas call-center/citas asignadas)


$$= \frac{\text{No de llamadas programadas}}{\text{No de llamadas recibidas}} \times 100 \% = \frac{9.980}{18.077} \times 100 \% = 55,21\%$$

Para el mes de diciembre de 2020 se programaron 9.980 citas de 18.077 llamadas recibidas por los operarios del Call Center, con un porcentaje del **55,21%**, lo cual indica que no se cumplió con la meta establecida del 60%.

A continuación se presenta el porcentaje del agendamiento de citas, lo cual indica que en los meses de enero, febrero y marzo se cumple con la meta establecida, para los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto no se cumple, puesto que no existía agendamiento en citas, los servicios de salud se encontraban restringidos por la pandemia covid 2019, a partir del mes de julio paulatinamente se empiezan aperturar los servicios ambulatorios en todos los centros de salud, menos el servicio de odontología, el cual se apertura en el mes de septiembre.

Seguido para los meses de septiembre, octubre y noviembre se alcanza la meta establecida del 60%, pero no, en el mes de diciembre, las razones por las cuales no se cumple esta meta es debido que personal asistencial salió a vacaciones, se cerraron algunos centros de salud y las agendas se aperturaron por días y no para todos el mes, lo que perjudico su comportamiento.



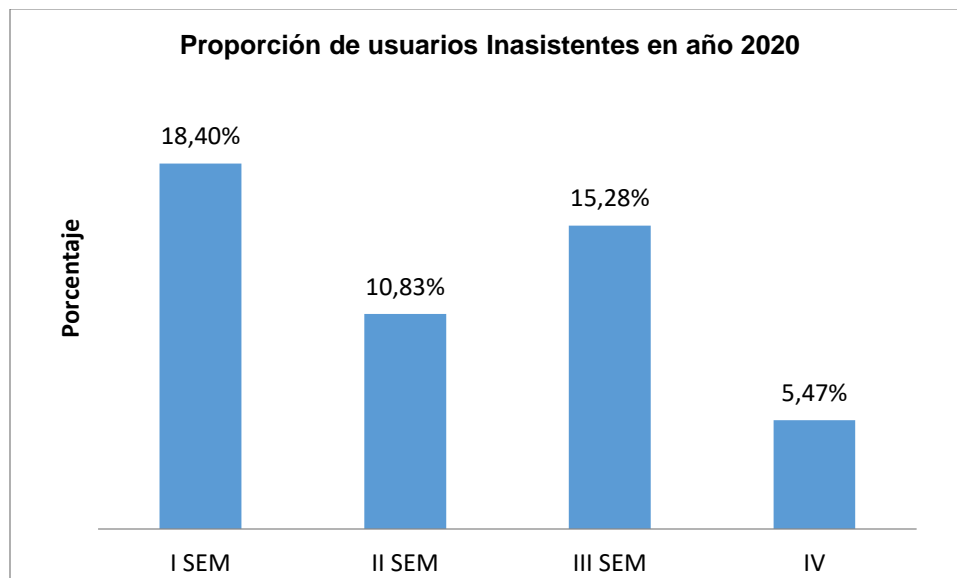
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


## 5. Indicador 746- Proporción de usuarios inasistentes

$$= \frac{\text{No de usuarios inasistentes}}{\text{No de usuarios programados}} \times 100 \% = \frac{4.593}{83.937} \times 100 \% = 5.47\%$$

Para el mes de diciembre de 2020 se programaron citas a 83.937 usuarios de los cuales 4.593 usuarios no asistieron a la cita, para un porcentaje de 5,47% cumpliendo con la meta establecida hasta el 20%.

A continuación se presenta el porcentaje de inasistentes por trimestres del año 2020, indicando que en el IV trimestre, fueron los meses donde el porcentaje de inasistentes fue menor.



	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


## 6. RESUMEN DE INDICADORES EN EL AÑO 2020

744-Citas agendadas (Informe general llamadas call-center/citas asignadas)	Meta	Porcentaje
ENERO	60%	85,31%
FEBRERO	60%	80,60%
MARZO	60%	63,47%
ABRIL	60%	0,18%
MAYO	60%	20,60%
JUNIO	60%	35,35%
JULIO	60%	42,23%
AGOSTO	60%	51,57%
SEPTIEMBRE	60%	65,87%
OCTUBRE	60%	79,02%
NOVIEMBRE	60%	71,77%
DICIEMBRE	60%	55,21%

746- Proporción de usuarios Inasistentes	META	I TRIM	II TRIM	III-TRIM	IV-TRIM
	20%	5,19%	5,27%	7,18%	5,5%


  

719-Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRSF (Sobre PQRS)	Meta	Porcentaje
ENERO	15%	9,95%
FEBRERO	15%	5,36%
MARZO	15%	7,05%
ABRIL	15%	8,83%
MAYO	15%	5,29%
JUNIO	15%	6,26%
JULIO	15%	7,67%
AGOSTO	15%	1,81%
SEPTIEMBRE	15%	4,11%
OCTUBRE	15%	7,42%
NOVIEMBRE	15%	4,15%
DICIEMBRE	15%	5,47%

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

747-Proporción de PQRSF Gestionadas (sobre PQRS)	META	I TRIM	II TRIM	III-TRIM	IV-TRIM.
	100%	100,0%	98,8%	100,0%	100,0%


ADMINISTRACION DE SUGERENCIAS					
INDICADORES	META	I TRIM	II TRIM	III-TRIM	IV-TRIM.
720 - Proporción de usuarios satisfechos	90%	80,94%	94,25%	93,44%	97,41%
749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	90%	97,88%	99,45%	98,43%	99,06%
815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	90%	95,35%	98,06%	96,49%	98,84%
995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	90%	91,91%	92,26%	93.57%	91,33%
Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención					100,00%
999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	90%	98,35%	99,29%	99,49%	98,76%
1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió	90%	98,59%	98,90%	97,64%	100,00%
1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	90%	99,06%	99,57%	99,15%	99,58%
1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención	90%	100,00 %	96,16%	98,69%	99,76%

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

1005-Proporción de usuarios satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la que asistió a su centro de atención	90%	99,53%	98,63%	98,69%	99,76%
1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos.	90%	99,76%	98,90%	99,48%	99,58%
1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida	0	0,71%	0,55%	0.79%	71,00%
1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.	90%	97,18%	98,63%	97,64%	98,63%
1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	90%	100,00 %	96,88%	92,19%	91,67%

### HOSPITALIZACION

1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	90%	77,22%	89,09%	97.3%	94,94%
1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	90%	77,22%	87.27%	100,00%	96,20%
1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	90%	78,48%	90,91%	100,00%	100,00%
1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	90%	75,95%	89,09%	97.3%	97,47%
1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	90%	78,48%	81,82%	100,00%	100,00%

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

## CONCLUSIONES

1. Durante la vigencia del año 2020, de dos a tres usuarios perciben haber sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, lo cual perjudica el cumplimiento del indicador que es del 0%.
2. La tendencia en el año 2020 de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud ofrecidos por Pasto Salud E.S.E., presenta un comportamiento favorable, llegando al pico más alto en el cuarto trimestre con un 97,41%
3. La tendencia en el año 2020 referente a que los usuarios recomendarían Pasto Salud E.S.E. a sus familiares y amigos tiene un comportamiento muy favorable, llegando al pico más alto en el cuarto trimestre con un 99,06%
4. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización se visualiza un significativo mejoramiento en cuanto al sabor, temperatura, horario, variedad, presentación y aseo de los alimentos desde el tercer y cuarto trimestre. Cabe señalar que en el último trimestre Pasto Salud E.S.E., realizó rondas de seguridad a la empresa tercerizada SERVI NARIÑO, donde se constató la satisfacción de los usuarios que se encontraban en el Hospital Local Civil y en Centro Hospital la Rosa.