



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**PASTO SALUD E.S.E**  
NIT.900091143-9

**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
Y AGENDAMIENTO DE CITAS  
II TRIMESTRE 2021**

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS  
Trabajadora Social - Contratista SIAU  
Proyecto

JENNY L. PANTOJA GUERRERO  
Profesional Universitaria  
Revisó

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 4 de agosto de 2021

## CONTENIDO

1. INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2021.....	4
1.1 OBJETIVO.....	4
1.2 ALCANCE.....	4
1.3 NORMATIVIDAD.....	4
2. INDICADORES.....	5
2.1 Participación por género en la encuesta.....	5
2.2 Participación de las EPS en la encuesta.....	6
2.3 Caracterización de la población.....	6
2.4 Régimen.....	7
3. INDICADORES.....	7
3.1 Indicador 815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.....	7
3.2. Indicador 995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido.....	8
3.3. Proporción de usuarios que se sienten satisfechos con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención.....	9
3.4 Indicador 999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....	9
3.4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	10
3.4.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	10
3.4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	11
3.4.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de Rayos X.....	11
3.4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de laboratorio en el servicio de Laboratorio.....	11
3.5 Indicador 1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió.....	12
3.6 Indicador 1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió.....	12
3.6.1 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió del médico que lo atendió en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	13
3.6.2 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió de la enfermera que lo atendió en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	13
3.6.3 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió de la auxiliar de enfermería que lo atendió en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	14
3.6.4 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió del radiólogo que lo atendió en los servicios de Imagenología.....	14
3.6.5 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió del auxiliar de laboratorio que lo atendió en los servicios de laboratorio.....	14
3.7 Indicador 1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....	15

3.8 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 .....	15
3.9 Indicador 1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos. ....	16
3.10 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.....	16
3.11 Indicador 1008 Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido. ....	17
3.12 Indicador 1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia. ....	17
3.13 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos .....	18
3.13.1 Indicador de satisfacción por servicio de urgencias .....	19
3.13.2 Indicador de satisfacción por servicio ambulatorio .....	20
3.13.3 Indicador de satisfacción por servicio de laboratorio .....	20
3.13.4 Indicador de satisfacción por servicio Imagenología .....	21
3.13.5 Indicador de satisfacción por servicio de hospitalización .....	22
3.14 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos. ....	22
3.14.1 Indicador de fidelización por servicio de Urgencias .....	23
3.14.2 Indicador de fidelización por servicio ambulatorio .....	24
3.14.3 Indicador de fidelización por servicio de laboratorio .....	25
3.14.4 Indicador de fidelización por servicio de Imagenología .....	26
3.14.5 Indicador de fidelización por servicio hospitalización .....	26
4. INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	27
4.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada .....	27
4.2. Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados .....	27
4.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.....	28
4.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada .....	29
4.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada .....	29
4.6 Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta. ....	30
CONCLUSIONES.....	34

## 1. INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2021

**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.

## 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 2.208 encuestas, las cuales se dividieron 552 encuestas para cada trimestre del año 2021.

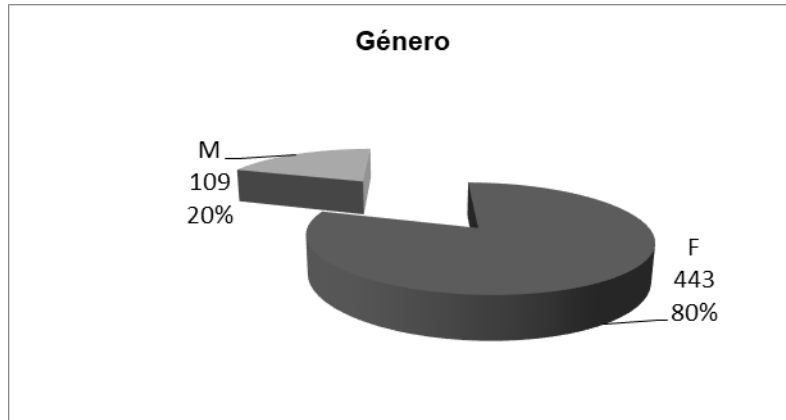
Para el segundo trimestre del año 2021 se aplicaron 552 encuestas de Medición de satisfacción. A continuación se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas por servicios.

Total de encuestas por servicio	
Servicios de Salud	No de encuestas
Laboratorios	113
Hospitalización	100
Ambulatorio	113
Imagenología	113
Urgencias	113
<b>Total</b>	<b>552</b>

Total de encuestas por red de servicios					
Servicios Redes	Urgencias	Laboratorio	Imagenología	Ambulatorio	Hospitalización
Red Norte	45	33	38	32	50
Red Sur	45	29	38	28	50
Red Oriente	-	23	37	25	-
Red Occidente	23	28	-	28	-
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>100</b>

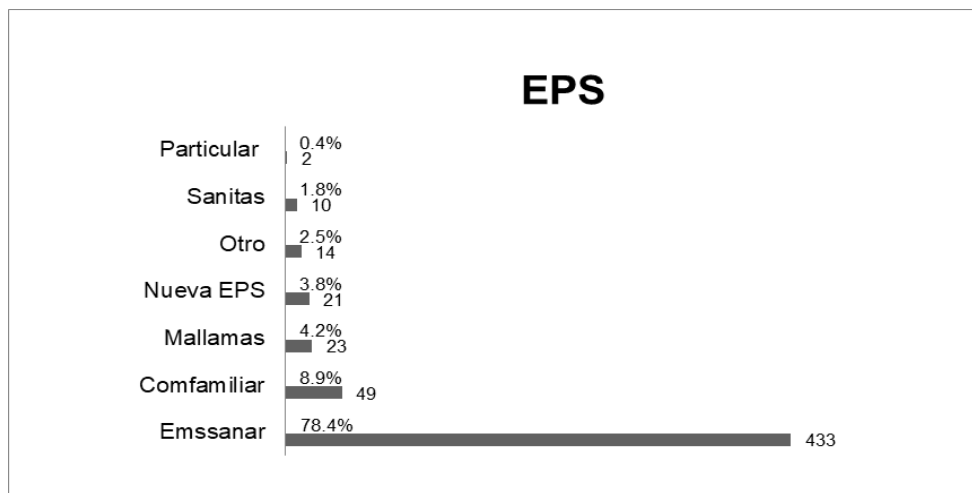
### 2.1 Participación por género en la encuesta

De acuerdo a 552 usuarios encuestados del II trimestre del año 2021 se presenta la participación por género donde el 20% corresponde al sexo masculino y el 80% al sexo femenino.



## 2.2 Participación de las EPS en la encuesta

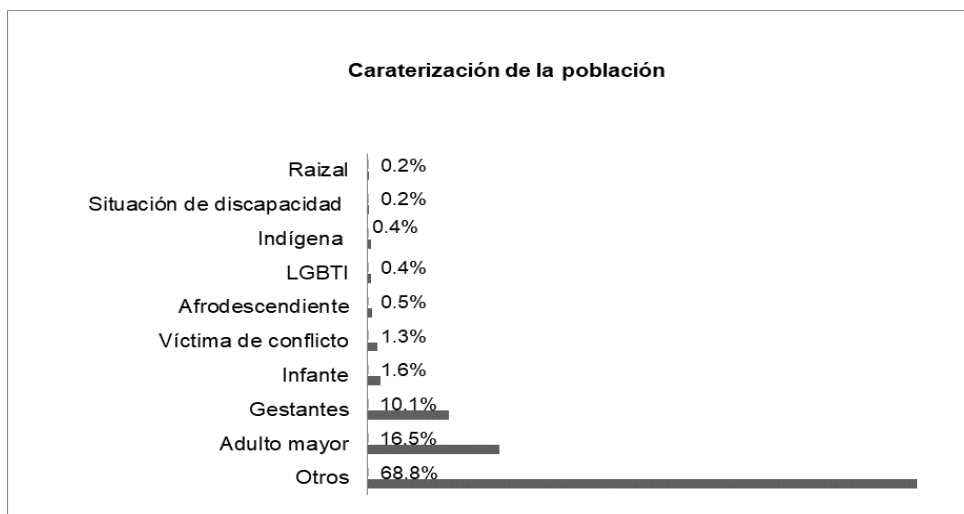
De acuerdo a 552 usuarios encuestados del II trimestre del año 2021 se presenta la participación por Eps, de la siguiente manera Emssanar 78.4% (433 de 552), Comfamiliar el 8.9% (49 de 552) Mallamas 4.2% (23 de 552), Nueva Eps 3.8% (21 de 552), Sanitas 1.8% (10 de 552), Otro 2.5% (14 de 552), Particular 0.4% (2 de 552).



## 2.3 Caracterización de la población

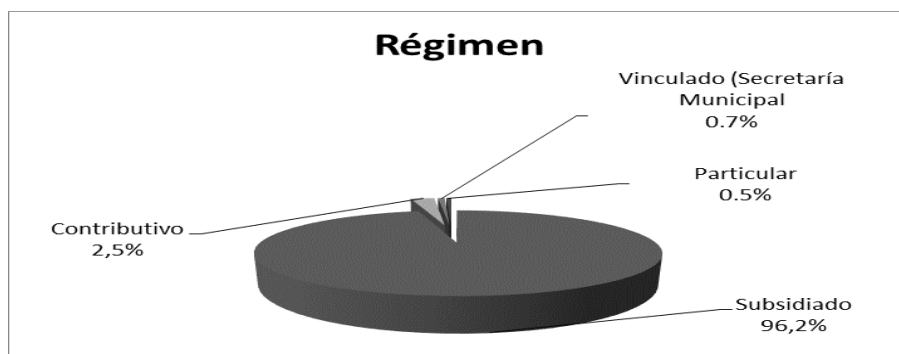
Se presenta la caracterización de la población del II trimestre del año 2021, de acuerdo a la participación en la encuesta de medición de satisfacción de la siguiente manera: Otros con una participación del 68.8% (380 de 552), Adulto Mayor del 16.5% (91 de 552), Gestantes 10.1% (56 de 552), Infantes 1.6% (9 de 552), Víctima de Conflicto Armado 1.3% (7 de 552), Afrodescendiente 0.5% (3 de 552).

552), LGTBI 0.4% (2 de 552), Indígena 0.4% (2 de 552), Situación de Discapacidad 0.2% (1 de 552) e Raizal 0.2% (1 de 552) .



## 2.4 Régimen

De acuerdo a 552 usuarios encuestados del II trimestre del año 2021 se presenta el Régimen de salud, donde el Subsidiado es 96.2% (531 de 552), contributivo 2,5% (14 de 552), vinculado 0.7% (5 de 552) y particular 0.5% (531 de 552).



## 3. INDICADORES

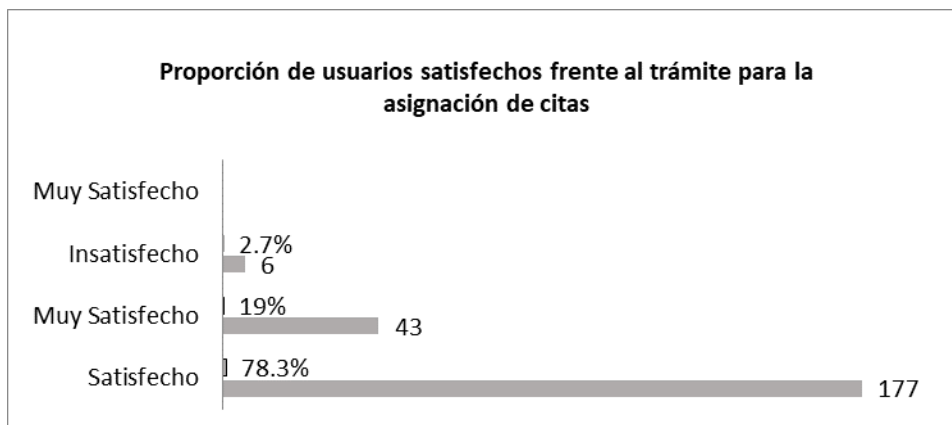
### 3.1 Indicador 815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.

Indicador recomendarían la entidad a sus familiares y amigos

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{220}{226} \times 100\% = 97.3\%$$

Pregunta No 1 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 226 usuarios, en los servicios de Ambulatorio e Imagenología de los cuales el 78% (177 de 226) de los usuarios manifiestan estar satisfecho y el 19% (43 de 226) de los usuarios manifiestan estar muy satisfechos, lo cual corresponde a un total de **97,3%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

El 2.7% (6 de 226) de los usuarios manifiestan su insatisfacción.

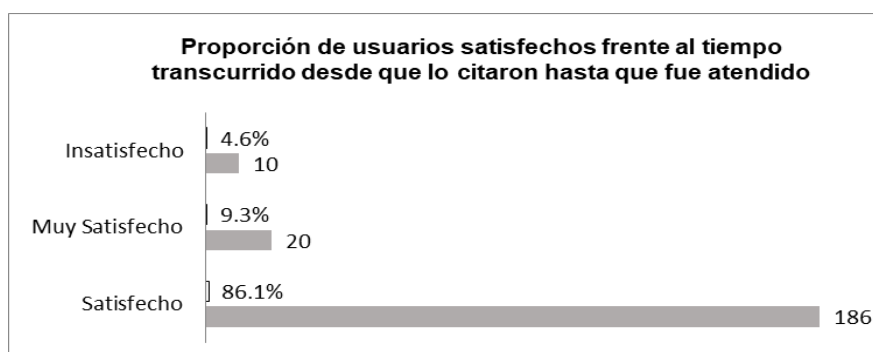


### 3.2. Indicador 995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido

Indicador satisfacción frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{216}{226} \times 100\% = 95.6\%$$

Pregunta No 2 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 226 usuarios de los servicios de Ambulatorio e Imagenología de los cuales el 86.1% (186 de 226) se encuentran satisfechos y el 9.3% (20 de 226) de los usuarios se encuentran Muy Satisfechos, para un total de **95,6%** cumpliendo la meta establecida del 90%.





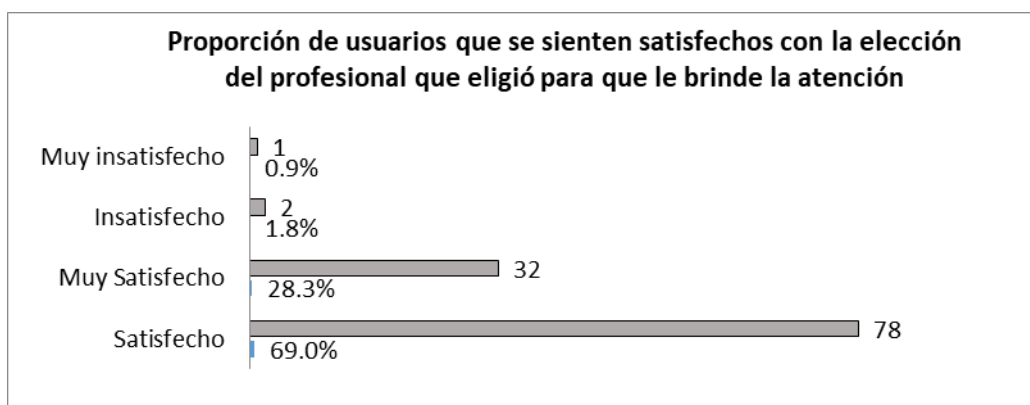
El 4.6% (10 de 226) de los usuarios manifiestan estar insatisfechos.

### 3.3. 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

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% \frac{110}{113} \times 100\% = 97.3\%$$

Pregunta No 3 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 113 usuarios de los servicios de Ambulatorio, de los cuales el 69 % (78 de 113) de los usuarios manifiestan su satisfacción y el 28.3% (32 de 113) de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos, lo cual corresponde al 97.3% de satisfacción.



El 1.8% (2 de 113) de los usuarios manifiestan estar insatisfechos y el 0.9% expresaron estar muy insatisfechos.

Nota. No se ha establecido indicador para esta pregunta.

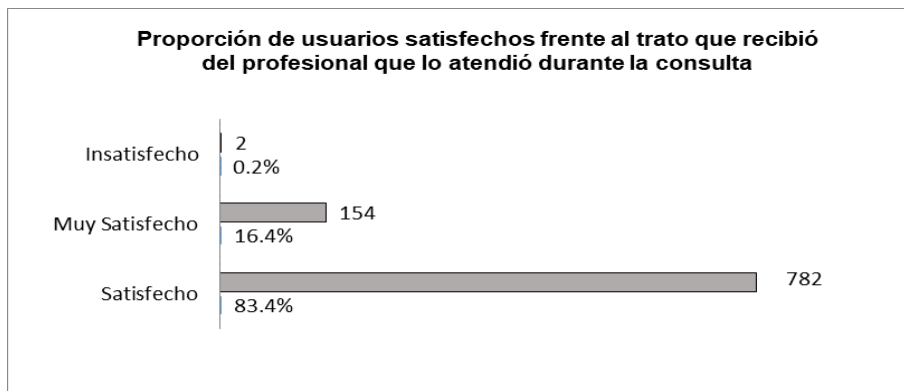
### 3.4 Indicador 999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.

Indicador de satisfacción frente al trato que recibió del profesional que lo atendió

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% \frac{936}{938} \times 100\% = 99.8\%$$

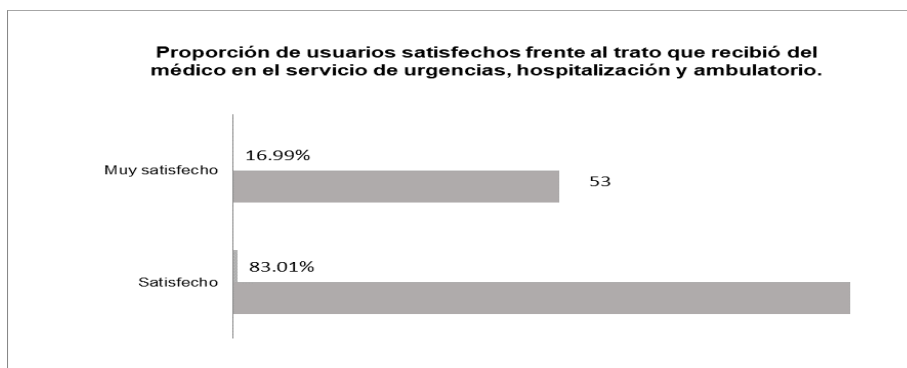
Pregunta No 4 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios, quienes señalaron varias opciones para el personal en medicina, enfermería, odontología, rayos x, auxiliar de enfermería, auxiliar de laboratorio, lo cual sube el número a 938 respuestas. En

consecuencia, el 83.4% (782 de 938) los usuarios manifiestan estar satisfecho, el 16.4% (154 de 938) de los usuarios dicen estar muy satisfechos, para un total de **99.8%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

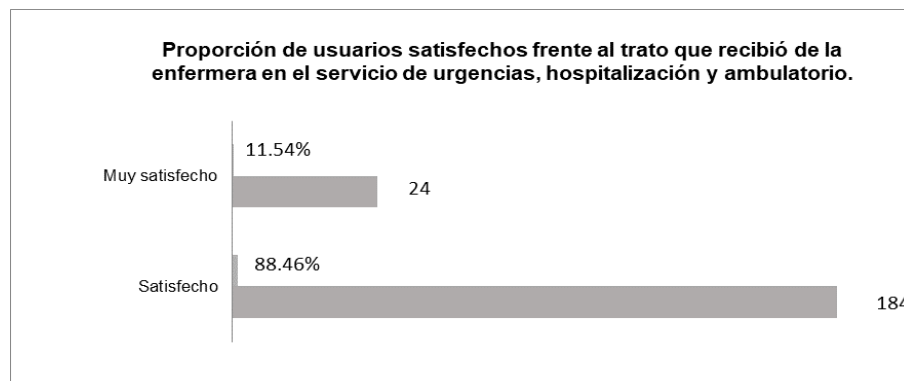


El 0.2% (2 de 938) usuarios se encuentran insatisfechos.

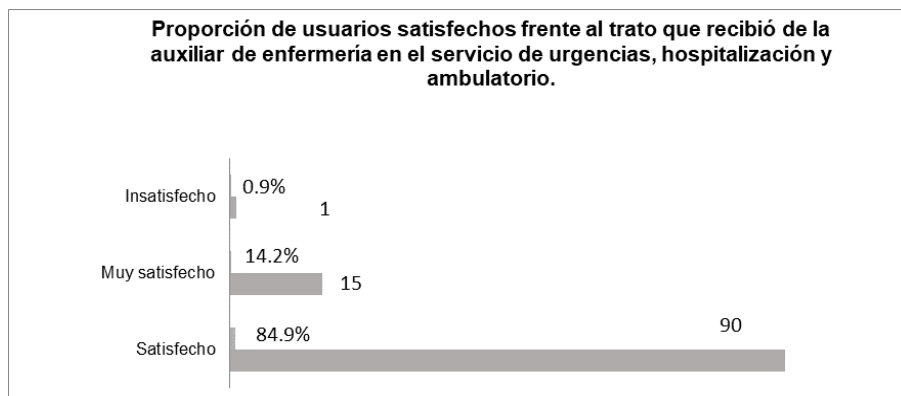
### 3.4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



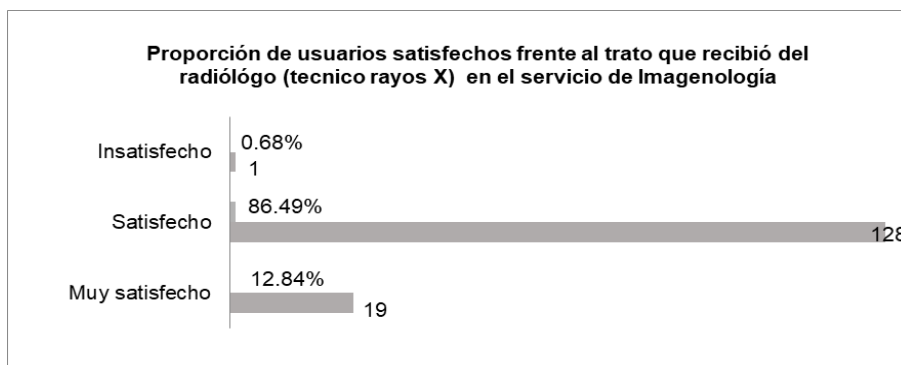
### 3.4.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



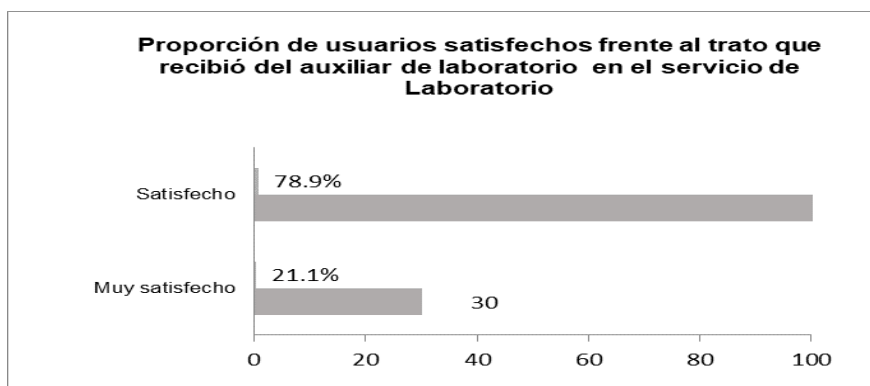
**3.4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.**



**3.4.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de Rayos X.**



**3.4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de laboratorio en el servicio de Laboratorio.**

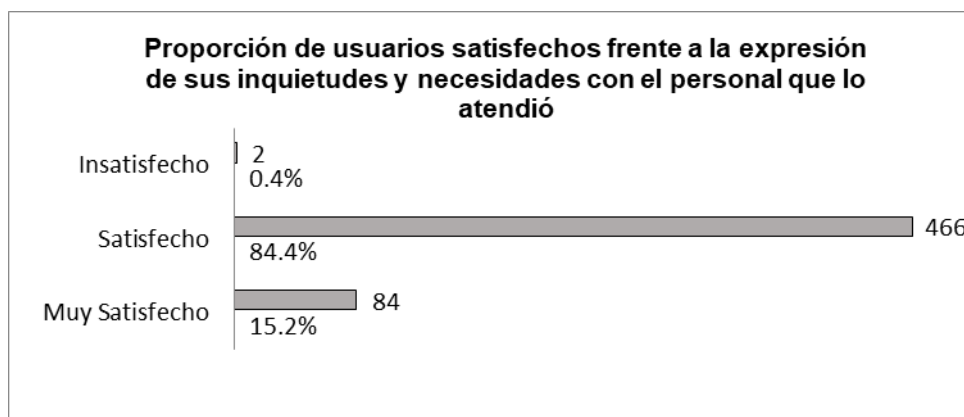


### 3.5 Indicador 1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió

Indicador de satisfacción frente a la expresión de inquietudes y necesidades

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% \frac{550}{552} \times 100\% = 99.6\%$$

Pregunta No 5 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales manifiestan estar muy satisfecho 15.2% (84 de 552) de los usuarios y satisfecho 84.4 % (466 de 552) de los usuarios para un total de 99.6% cumpliendo la meta establecida del 90%.



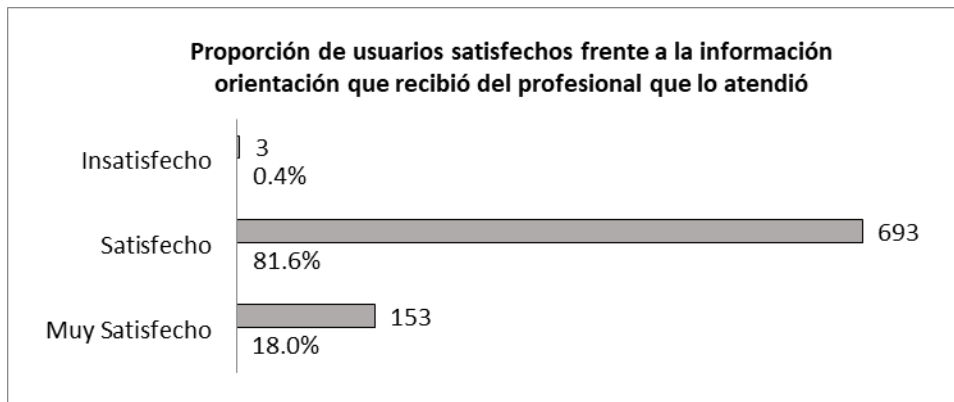
El 0.4% (2 de 552) usuarios se encuentran insatisfechos.

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

Indicador de satisfacción frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió

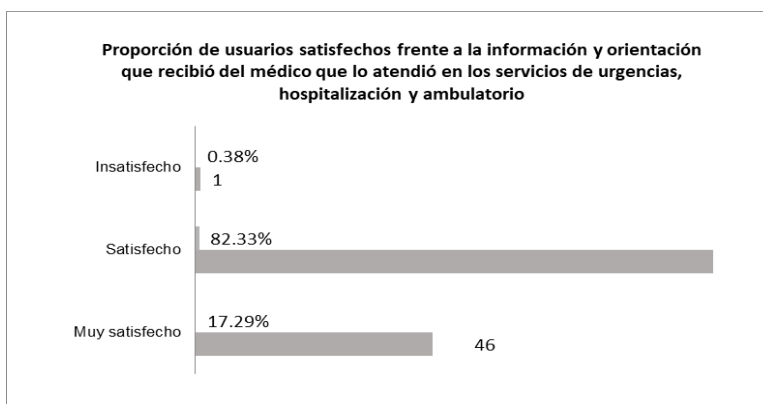
$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% \frac{846}{849} \times 100\% = 99.6\%$$

Pregunta No 6 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 849 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 849 respuestas. En consecuencia, los usuarios manifiestan estar muy satisfechos el 18% (153 de 849), el 81.6% (693 de 849) de los usuarios respondieron estar satisfechos para un total **99.6%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

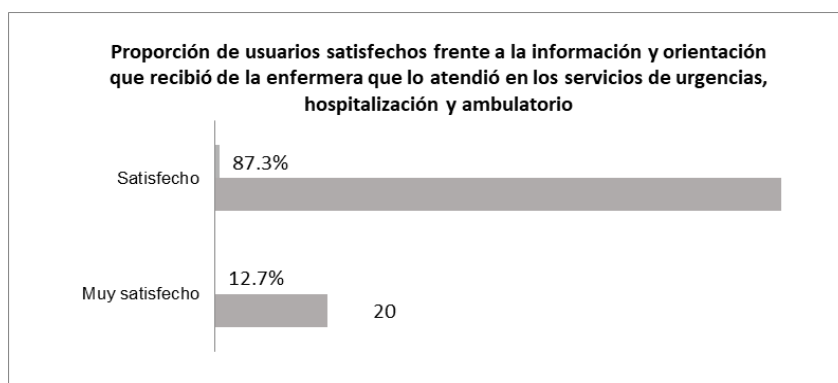


El 0.4% (3 de 849) de los usuarios se encuentran insatisfechos.

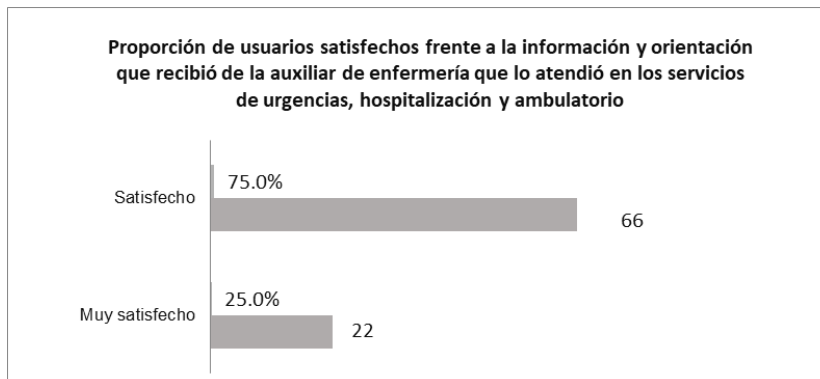
### 3.6.1 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió del médico que lo atendió en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorio



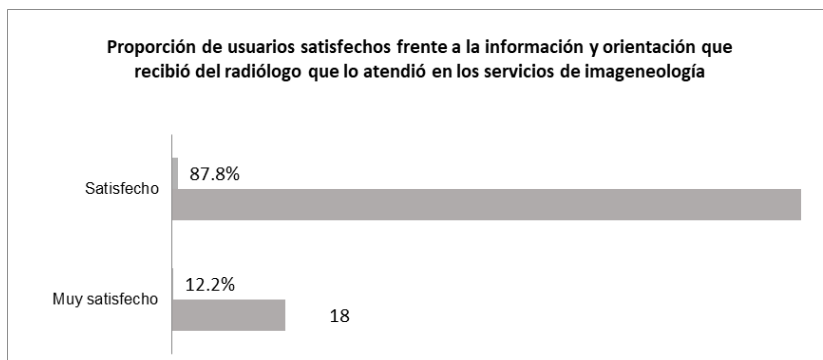
### 3.6.2 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió de la enfermera que lo atendió en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorio



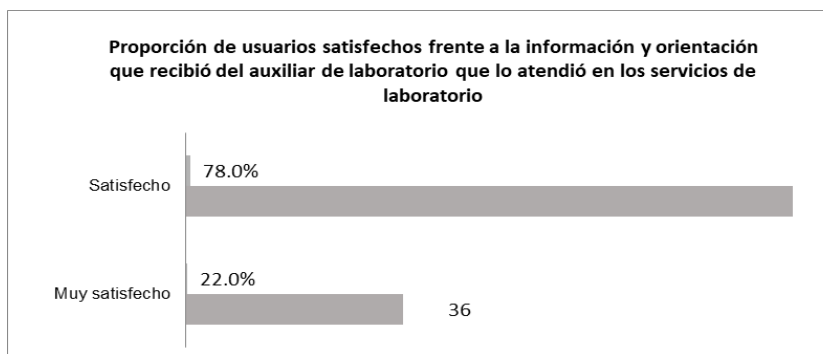
### 3.6.3 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió de la auxiliar de enfermería que lo atendió en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorio



### 3.6.4 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió del radiólogo que lo atendió en los servicios de Imagenología



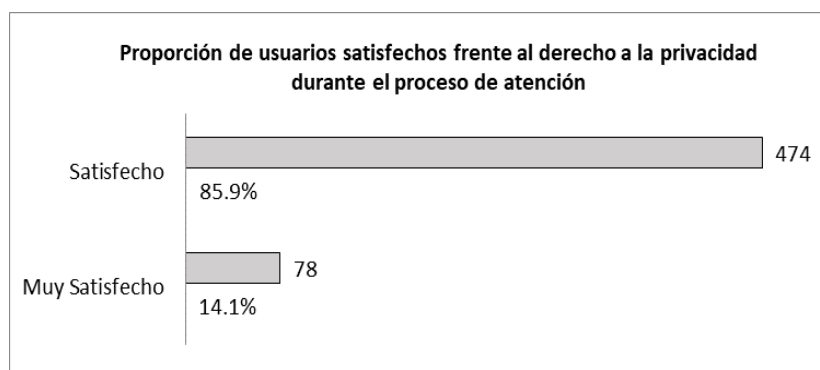
### 3.6.5 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió del auxiliar de laboratorio que lo atendió en los servicios de laboratorio



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

$$\text{Indicador de satisfacción frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención} = \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{552}{552} \times 100\% = 100.0\%$$

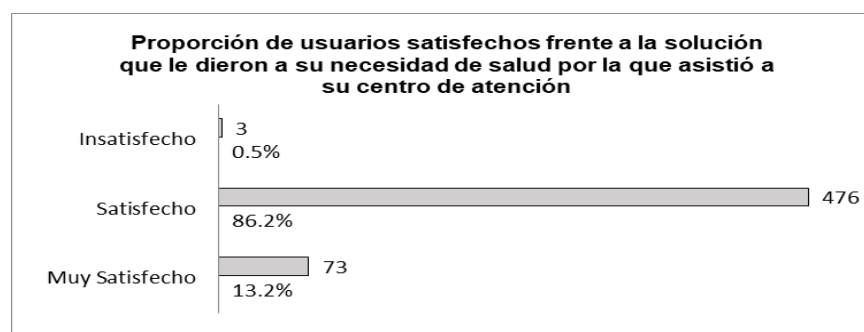
Pregunta No 7 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales manifiestan estar satisfechos 85.9% (125 de 552), el 14,1% (78 de 552) de los usuarios se encuentran satisfechos para un total de **100%** cumpliendo la meta establecida del 90%.



### 3.8 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

$$\text{Indicador de satisfacción frente la solución que le dieron a su necesidad en el centro de salud} = \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{549}{552} \times 100\% = 99.5\%$$

Pregunta No 8 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 86.2 % (476 de 552) manifiestan estar satisfechos, y el 13.2% (73 de 552) manifiestan estar satisfechos para un total de **99.5%** cumpliendo la meta establecida del 90%.



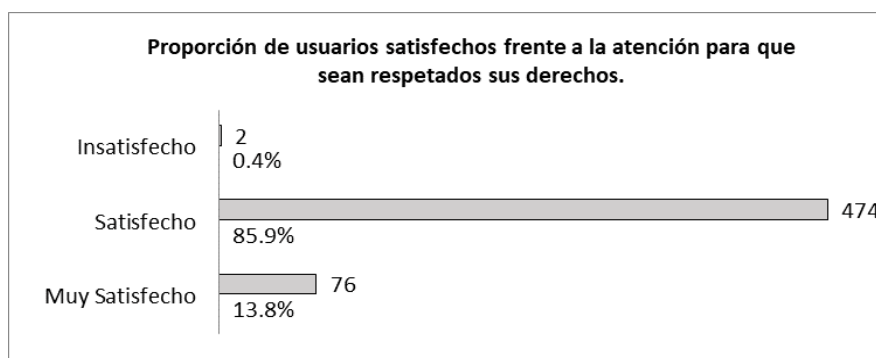
El 0.5% (3 de 552) de los usuarios considera estar insatisfecho frente a la solución que le dieron a sus necesidades en el centro de atención

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

Indicador de satisfacción frente a la atención para que sean respetados sus derechos

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{550}{552} \times 100\% = 99.6\%$$

Pregunta No 9 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios, de los cuales manifiestan estar muy satisfechos el 13.8% (76 de 552), satisfechos el 85.9% (474 de 552 usuarios) para un total de **99,6%**.



El 0.4% (2 de 552) de los usuarios considera estar insatisfecho frente a la atención para que sean respetados sus derechos.

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

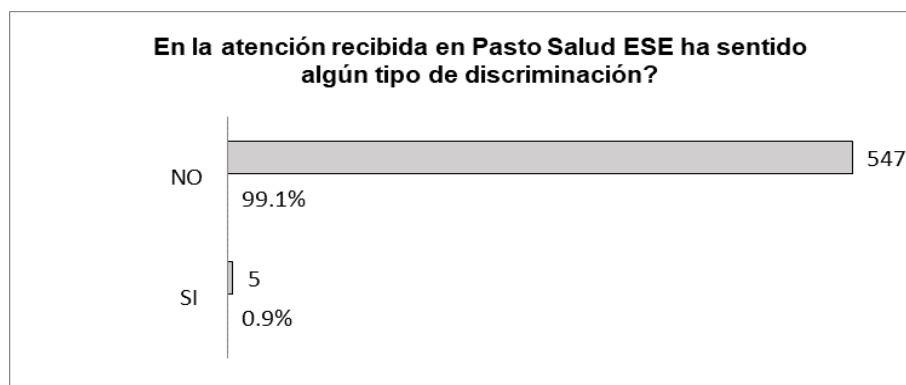
Indicador de satisfacción frente a la no discriminación en la atención recibida

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{5}{552} \times 100\% = 0.9\%$$

Pregunta No 10 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales 5 usuarios responden afirmativamente que han sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, lo cual corresponde al 0,9%. Por lo anterior, no se cumple la meta establecida del 0%.

Es de anotar que 1 persona en el servicio de laboratorio, 2 en el servicio ambulatorio y 2 persona en el servicio de urgencias, perciben discriminación en la atención recibida.



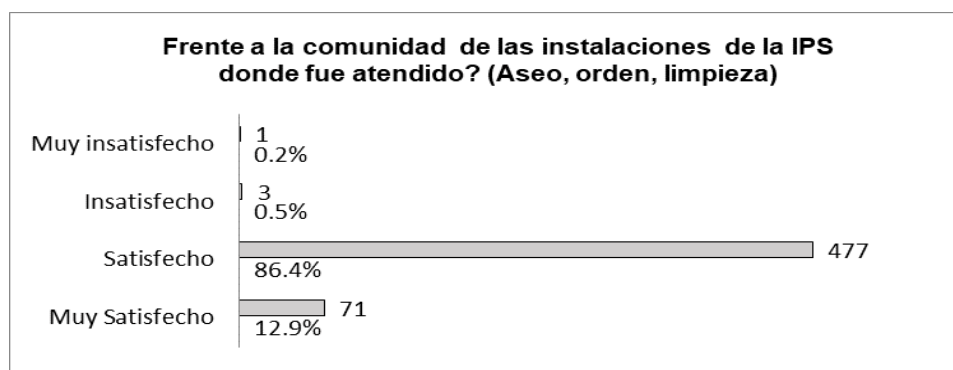


### 3.11 Indicador 1008 Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.

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

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{548}{552} \times 100\% = 99.3\%$$

Pregunta No 11 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre de 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 12.9% (71 de 552) usuarios manifiestan estar muy satisfecho, el 86.4% (477 de 552) manifiestan estar satisfechos, para un total **99,3%** cumpliendo la meta establecida del 90%.



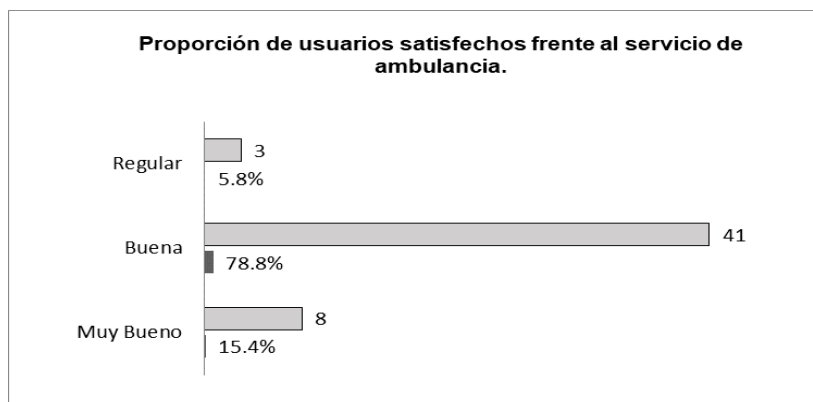
En cuanto a la insatisfacción el 0.7% (3 de 552) usuarios lo manifiestan estar insatisfechos y el 0.2% (1 de 552) afirman estar muy insatisfechas.

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

Indicador de satisfacción frente al servicio de ambulancia

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{49}{52} \times 100\% = 94.2\%$$

Pregunta No 12 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021, 52 usuarios que utilizaron el servicio de ambulancia calificaron el servicio, de los cuales manifestaron que la atención fue muy buena el 15.4% (8 de 52 usuarios) y atención buena el 78.8% (41 de 52 usuarios), para un total de **94,2%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

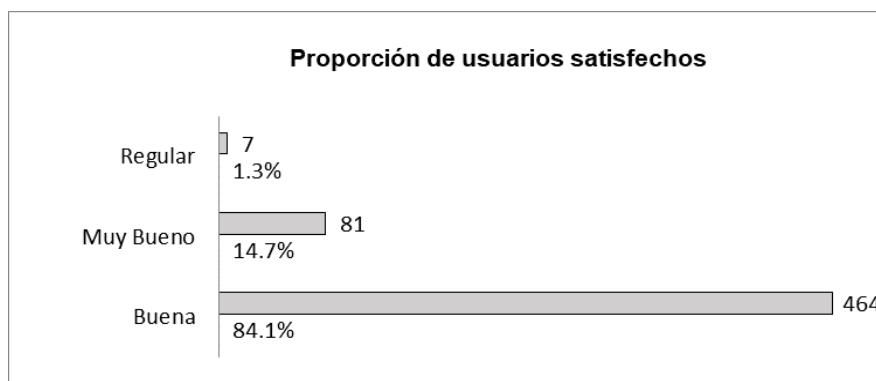


El 5.8 % (3 de 52) de los usuarios califico el servicio de ambulancia como regular.

### 3.13 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos

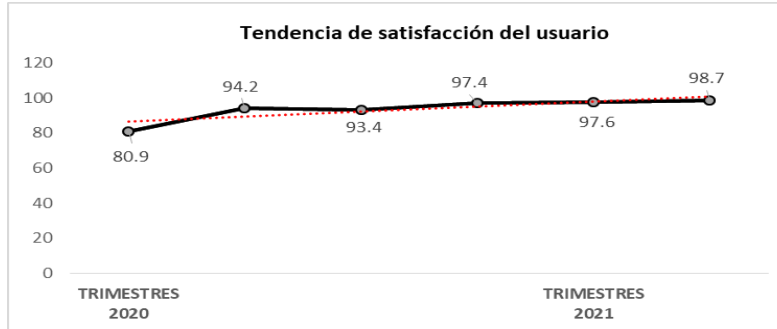
$$\text{Indicador de Usuarios Satisfechos} = \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{545}{552} \times 100\% = 98.7\%$$

Pregunta No 13 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre de 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 14.7% (81 de 552) de los usuarios califican el servicio como muy bueno, el 84.1% (464 de 552) de los usuarios manifiestan haber recibido un buen servicio, para un total del **98,7%**.



El 1.3% (7 de 552) de los usuarios califican el servicio como regular, con respecto al servicio de Imagenología 1 usuario, en el servicio de Hospitalización 2 usuarios, en el servicio de urgencias 3 usuarios.

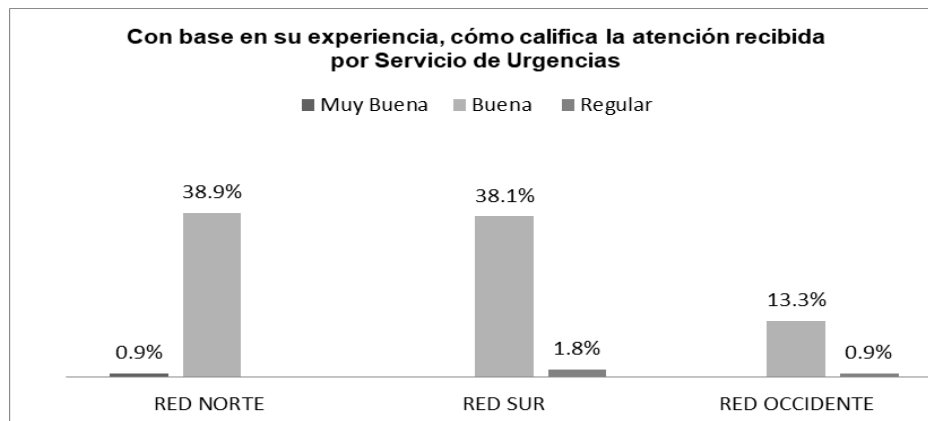
Teniendo en cuenta la tendencia de satisfacción de los usuarios percibida frente al servicio, indica un comportamiento positivo favorable, cumplimiento la meta establecida del 90%.



### 3.13.1 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	1		7
Buena	44	43	15
Regular		2	1
No Responde			
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>23</b>

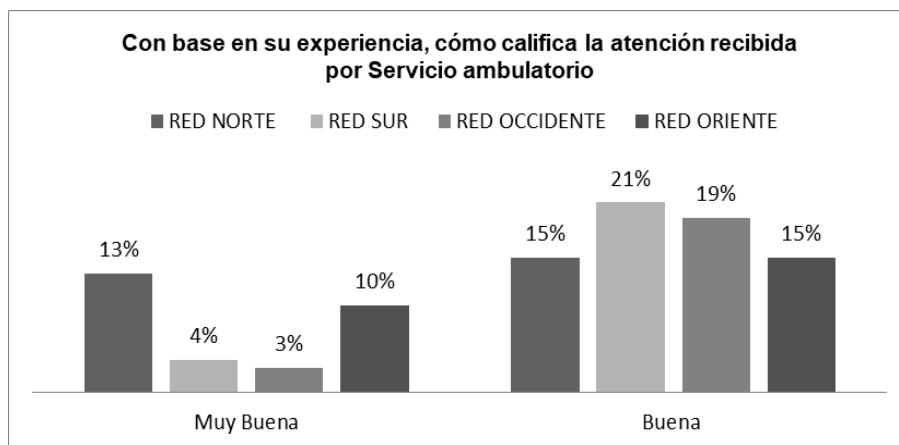
Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Urgencias			
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE
Muy Buena	0.9%		
Buena	38.9%	38.1%	13.3%
Regular		1.8%	0.9%
No Responde		0.0%	
<b>TOTAL</b>	<b>39.8%</b>	<b>39.8%</b>	<b>14.2%</b>



### 3.13.2 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	15	4	3	11
Buena	17	24	22	17
Regular				
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>28</b>

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	13%	4%	3%	10%
Buena	15%	21%	19%	15%
Regular				
<b>TOTAL</b>	<b>28%</b>	<b>25%</b>	<b>22%</b>	<b>25%</b>

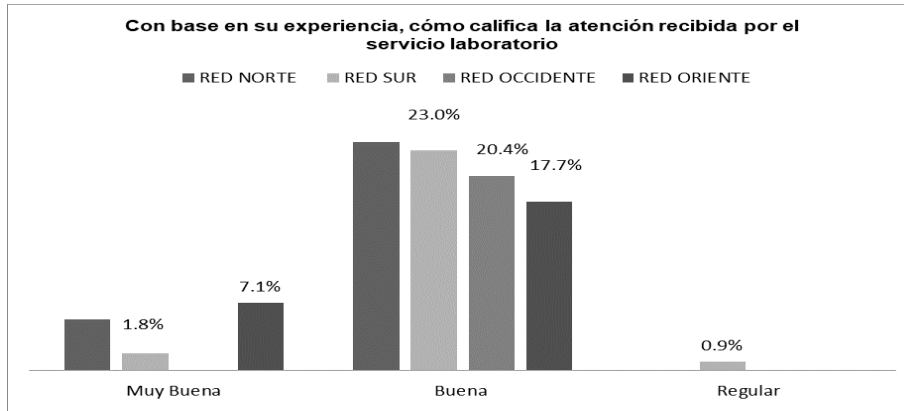


### 3.13.3 Indicador de satisfacción por servicio de laboratorio

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Laboratorio				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Muy Buena	6	2		8
Buena	27	26	23	20
Regular		1		
No responde				
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>28</b>

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Laboratorio

Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Muy Buena	5.3%	1.8%		7.1%
Buena	23.9%	23.0%	20.4%	17.7%
Regular		0.9%		
No responde			0.0%	
TOTAL	29.2%	25.7%	20.4%	24.8%



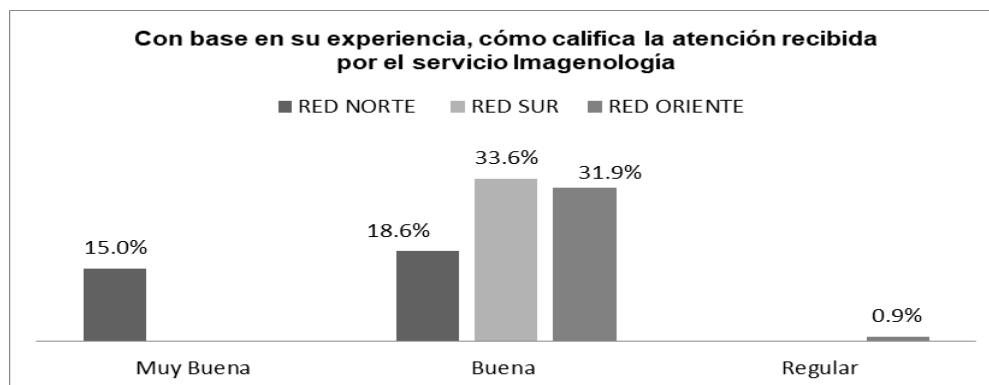
### 3.13.4 Indicador de satisfacción por servicio Imagenología

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida en el servicio Imagenología

PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED ORIENTE
Muy Buena	17		
Buena	21	38	36
Regular			1
TOTAL	38	38	37

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida en el Servicio Imagenología

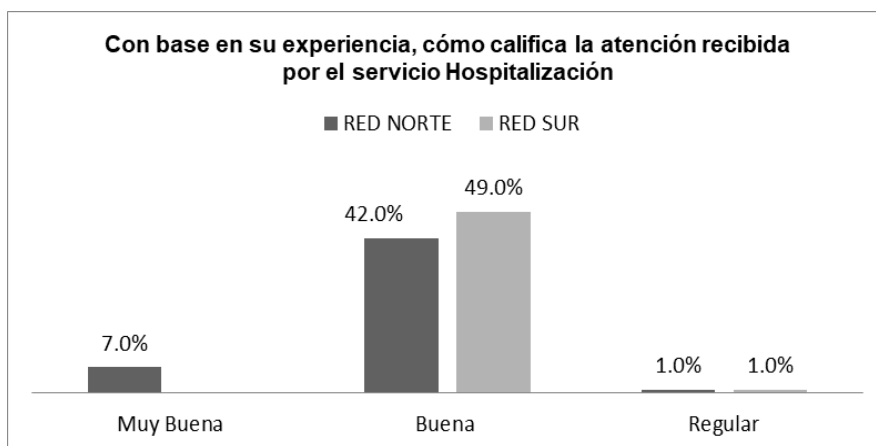
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED ORIENTE
Muy Buena	15.0%		
Buena	18.6%	33.6%	31.9%
Regular			0.9%
TOTAL	33.6%	33.6%	32.7%



### 3.13.5 Indicador de satisfacción por servicio de hospitalización

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida en el servicio de hospitalización		
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR
Muy Buena	7	
Buena	42	49
Regular	1	1
No responde		
TOTAL	50	50

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida en el Servicio de hospitalización		
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR
Muy Buena	7.0%	
Buena	42.0%	49.0%
Regular	1.0%	1.0%
No responde		
TOTAL	50.0%	50.0%

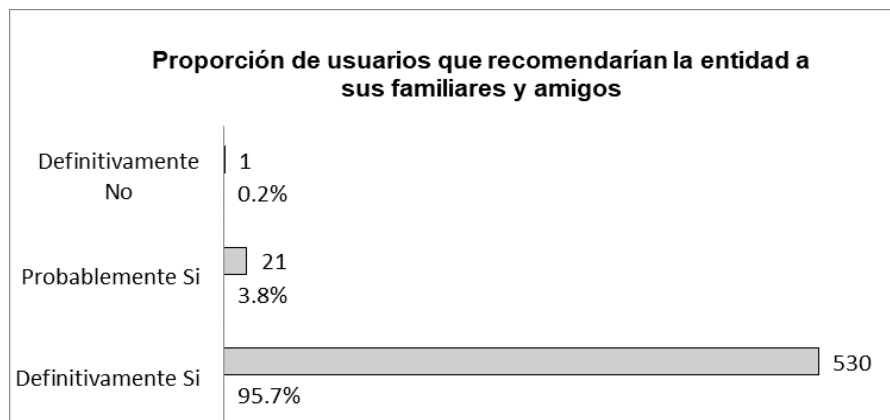


### 3.14 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.

Indicador recomendarían la entidad a sus familiares y amigos

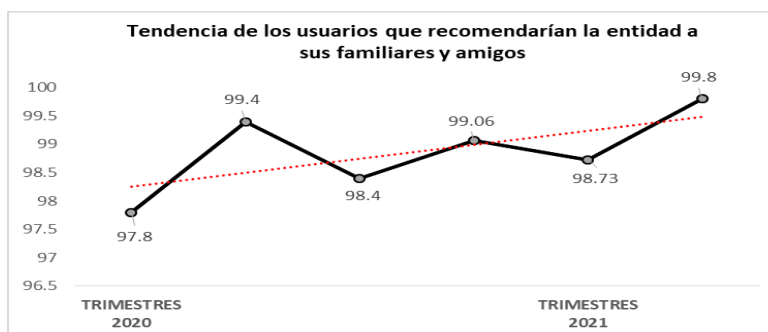
$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{551}{552} \times 100\% = 99.8\%$$

Pregunta No 14 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II Trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 95.7% (530 de 552) usuarios manifiestan que definitivamente si recomendaría los servicios de la Empresa, el 3.8% (21 de 552) de los usuarios responden que probablemente si para un total de **99,8%**.



El 0,2% (1 de 552) de los usuarios manifiestan que Definitivamente no recomendarían los servicios de Salud de la empresa se encuentran en los servicios de hospitalización 1 usuario y en 2 usuarios en el servicio de Urgencias.

A continuación se presenta la proporción de Usuarios que recomendarían Pasto Salud E.S.E., a sus familiares y amigos, la cual indica un comportamiento constante para el primer trimestre del año en curso, cumplimiento a la meta establecida del 90%.

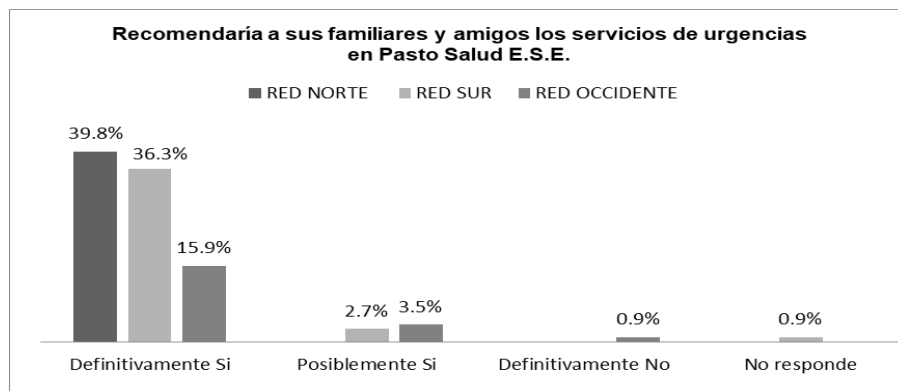


### 3.14.1 Indicador de fidelización por servicio de Urgencias

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de urgencias en Pasto Salud E.S.E.			
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE
Definitivamente Si	45	41	18
Posiblemente Si		3	4
Posiblemente No			
Definitivamente No			1
No responde		1	
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>23</b>

**Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de urgencias en Pasto Salud E.S.E.**

Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE
Definitivamente Si	39.8%	36.3%	15.9%
Posiblemente Si		2.7%	3.5%
Definitivamente No			0.9%
No responde		0.9%	
<b>TOTAL</b>	<b>39.8%</b>	<b>39.8%</b>	<b>20.4%</b>

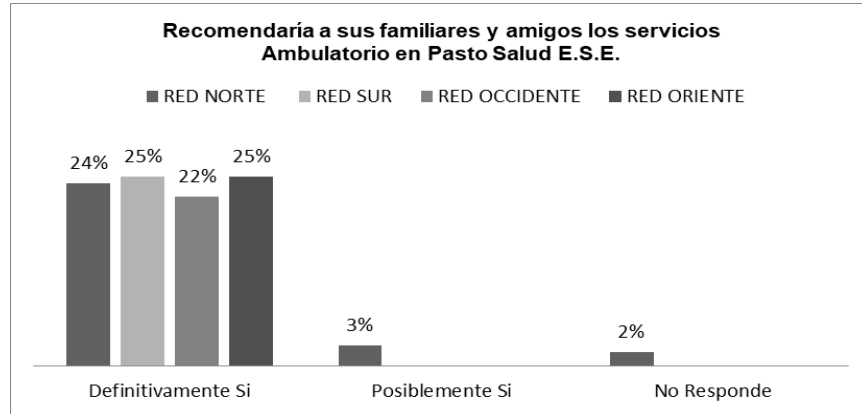


### 3.14.2 Indicador de fidelización por servicio ambulatorio

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios Ambulatorio en Pasto Salud E.S.E.				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Definitivamente Si	27	28	25	28
Posiblemente Si	3			
No Responde	2			
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>28</b>

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios Ambulatorio en Pasto Salud E.S.E.				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Definitivamente Si	24%	25%	22%	25%
Posiblemente Si	3%			
No Responde	2%			
<b>TOTAL</b>	<b>28%</b>	<b>25%</b>	<b>22%</b>	<b>25%</b>

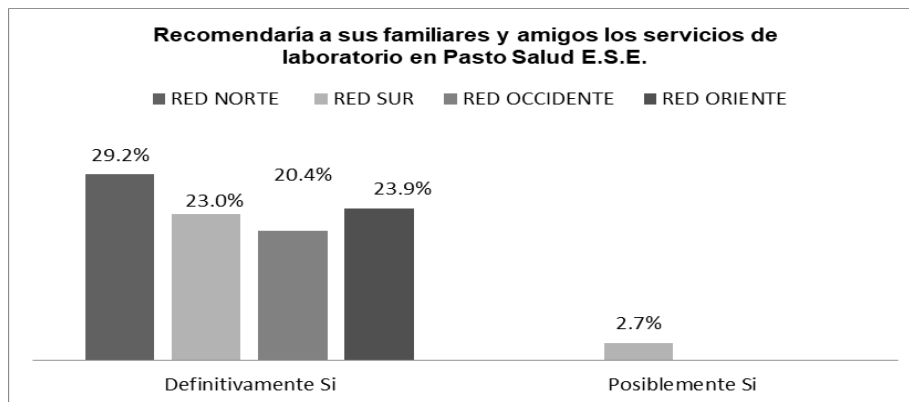




### 3.14.3 Indicador de fidelización por servicio de laboratorio

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de laboratorio en Pasto Salud E.S.E.				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Definitivamente Si	33	26	23	27
Posiblemente Si		3		1
Posiblemente No				
TOTAL	33	29	23	28

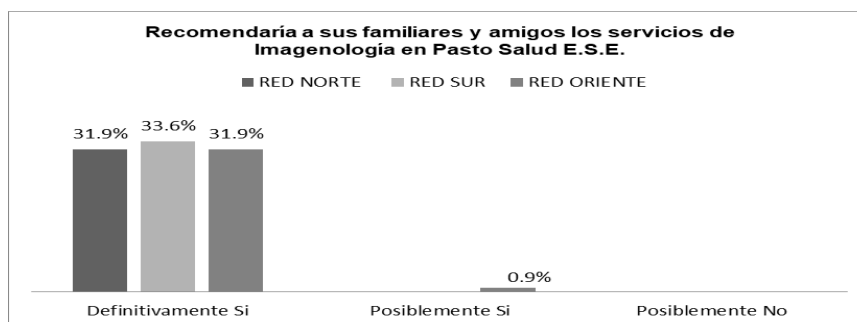
Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de laboratorio en Pasto Salud E.S.E.				
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE
Definitivamente Si	29.2%	23.0%	20.4%	23.9%
Posiblemente Si		2.7%		
TOTAL	29.2%	25.7%	20.4%	23.9%



### 3.14.4 Indicador de fidelización por servicio de Imagenología

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de Imagenología en Pasto Salud E.S.E.			
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED ORIENTE
Definitivamente Si	36	38	36
Posiblemente Si	2		1
Posiblemente No			
TOTAL	38	38	37

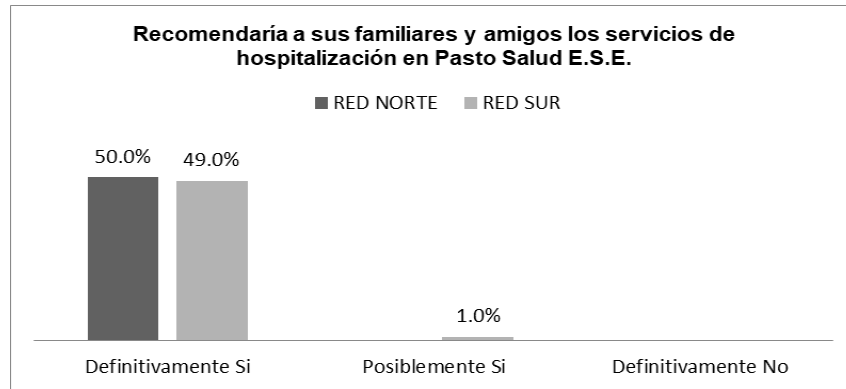
Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de Imagenología en Pasto Salud E.S.E.			
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED ORIENTE
Definitivamente Si	31.9%	33.6%	31.9%
Posiblemente Si			0.9%
Posiblemente No			
TOTAL	31.9%	33.6%	32.7%



### 3.14.5 Indicador de fidelización por servicio hospitalización

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de hospitalización en Pasto Salud E.S.E.		
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR
Definitivamente Si	50	49
Posiblemente Si		1
Posiblemente No		
Definitivamente No		
TOTAL	50	50

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de hospitalización en Pasto Salud E.S.E.		
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR
Definitivamente Si	50%	49%
Posiblemente Si		1%
Definitivamente No		
TOTAL	50%	50%

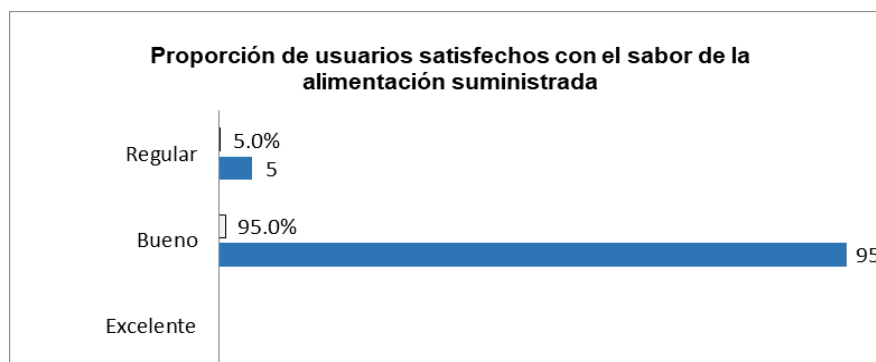


#### 4. INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Para los indicadores de satisfacción del servicio de hospitalización del Centro Hospital la Rosa y Hospital Local Civil, se tuvieron en cuenta 100 usuarios para los siguientes indicadores.

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

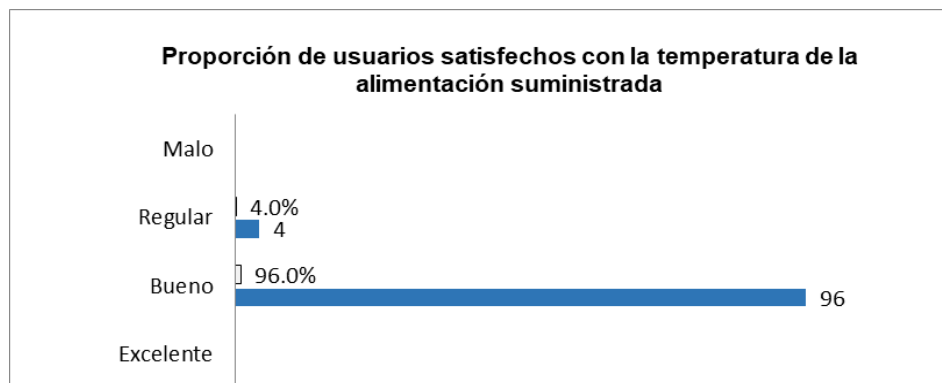
Pregunta 18 literal a. de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización con un calificativo de bueno 95% (95 de 100) usuarios para un total de **95%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



El 5% (5 de 100) usuarios manifestó insatisfacción regular con el sabor de la alimentación.

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

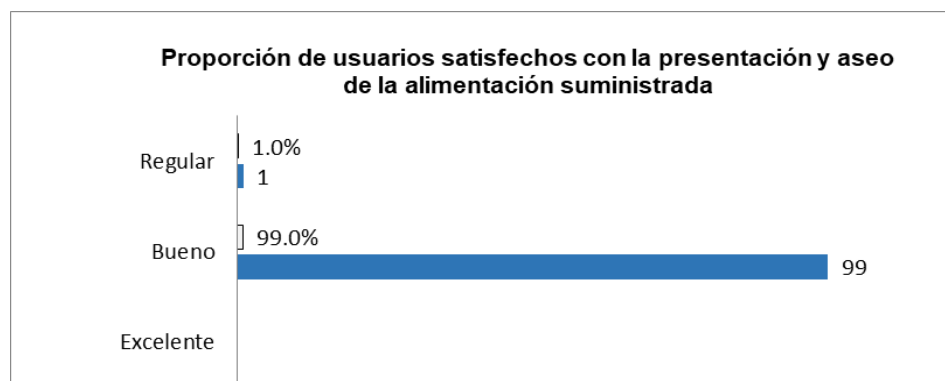
Pregunta 18 literal b de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados en el servicio de hospitalización con un calificativo bueno 96% (96 de 100 usuarios) para un total de **96%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



El 4% (4 de 100) usuarios calificaron como regular que la temperatura de los alimentos fue mala.

#### 4.3 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 II trimestre del 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la presentación y aseo de los alimentos suministrados en el servicio de hospitalización con un calificativo bueno 99% (99 de 100 usuarios) para un total de **99%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



El 1% (1 de 100) usuarios manifestó insatisfacción con la presentación y aseo en la alimentación suministrada.

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

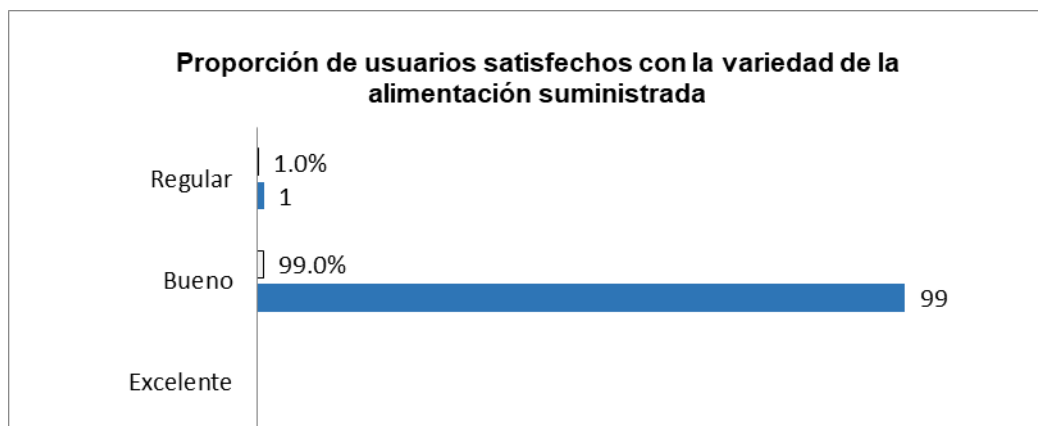
Pregunta 18 literal d, de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con el horario de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización con un calificativo bueno 99% (99 de 100) usuarios para un total de **99%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



El 1% (1 de 100) usuarios manifestó insatisfacción con el horario de la alimentación.

#### 4.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada

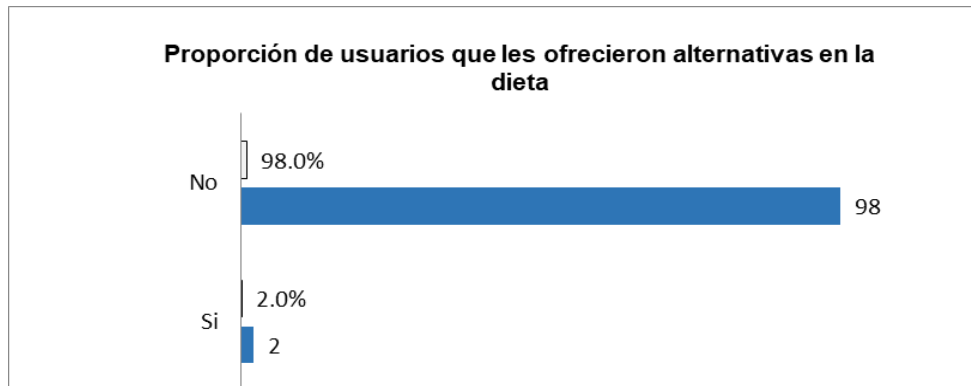
Pregunta 18 literal d, de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización con un calificativo bueno 99 % (99 de 100 usuarios) para un total de **99%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



El 1% (1 de 100) usuarios manifestó insatisfacción con la variedad de la alimentación.

#### **4.6 Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.**

Pregunta 19 literal d, de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales, el 98% (98 de 100) de los usuarios respondieron que no les ofrecieron alternativas de alimentación en la dieta, y tan solo el 2% (2 de 100) de los usuarios respondieron afirmativamente a la pregunta.



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AÑO 2021							
INDICADORES	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021		
		No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
720 - Proporción de usuarios satisfechos	90%	539	552	97,6%	545	552	98.7%
749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	90%	545	552	98.7%	551	552	99.8%
815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	90%	212	226	93,8%	210	226	97.3%
995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	90%	209	226	92.5%	216	226	95.6%
Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	N.A	113	113	100%	100	113	97.3%
999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	90%	944	939	99,5%	936	938	99.8%
1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió	90%	549	552	99,5%	550	552	99.6%
1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	90%	955	962	99,3%	846	849	99.6%
1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención	90%	551	552	99.8%	552	552	100%
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%	552	552	100%	549	552	99.5%
1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos.	90%	551	552	99,8%	550	552	99.6%
1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	0%	4	552	0,72%	5	552	0.9%
1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad	90%	539	552	97,6%	548	552	99.3%

de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.							
1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	<b>90%</b>	110	111	99,1%	49	52	94.2%

**MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION**

Indicadores	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021		
		No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	<b>90%</b>	98	100	98%	95	100	95%
1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	<b>90%</b>	95	100	95%	96	100	96%
1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	<b>90%</b>	99	100	99%	99	100	99%
1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	<b>90%</b>	99	100	99%	99	100	99%
1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	<b>90%</b>	99	100	99%	99	100	99%
Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	No	81	100	81%	98	100	98%
	Si	19	100	19%	2	100	2%

**MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS**

Indicadores	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021		
		No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
320 Nivel de satisfacción con el trato brindado del servicio de urgencias	<b>90%</b>	112	113	99.1%	239	240	99.6%
321 Nivel de satisfacción con la privacidad en el servicio de Urgencias	<b>90%</b>	112	113	99.1%	113	113	100%
322 Nivel de satisfacción con la solución de problemas	<b>90%</b>	113	113	100%	112	113	99.1%
323 Nivel de recomendación del servicio de urgencias	<b>90%</b>	112	113	99.1%	111	113	98.2%
324 Nivel de satisfacción global del servicio de urgencias	<b>90%</b>	112	113	99.1%	109	113	96.5%

**MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA**



Indicadores	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021		
		No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
668 Nivel de satisfacción con la información recibida							
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%
690 Nivel de Satisfacción frente a la privacidad							
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%
Centro Hospital la Rosa	90%	38	39	97.4%	38	38	100%
694 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS							
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%
Centro de Salud Lorenzo	90%	31	36	86.1%	36	37	97.3%
Centro Hospital la Rosa	90%	38	40	95%	38	38	100%
682 Satisfacción en el acceso al servicio de Imagenología							
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%
Centro de Salud Lorenzo	90%	30	36	83.3%	37	37	100%
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%
683 Satisfacción en tiempo de espera para la toma del estudio de Imagenología							
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	37	38	94.9%
Centro de Salud Lorenzo	90%	33	36	91.7%	37	37	100%
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%

## CONCLUSIONES

1. Durante el primer trimestre del año 2021, cuatro usuarios perciben haber sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, presentándose 5 casos en el segundo trimestre, lo cual indica que persiste el incumplimiento del indicador que es del 0%.
2. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, en el primer trimestre al 19% (19 de 100) de los usuarios se les ofreció alternativa en la dieta, mientras que en el segundo trimestre únicamente el 2% (2 de 100), observando una disminución en el ofrecimiento de esta alternativa a los usuarios con respecto al trimestre anterior.
3. En cuanto a la proporción de usuarios satisfactorios, teniendo en cuenta los resultados del año 2020, y el resultado del primero y segundo trimestre del año 2021, se puede analizar que la tendencia presenta un comportamiento positivo favorable, lo cual indica que los usuarios reconocen y califican los servicios de salud recibidos por Pasto Salud como bueno, superando la meta establecida del 90%
4. En cuanto a la proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos, teniendo en cuenta los resultados del año 2020, y el resultado del primero y segundo trimestre del año 2021, se puede analizar que la tendencia presenta un comportamiento ascendente, superando la meta establecida del 90%.