



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

**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
IV TRIMESTRE 2021**

JENNY L. PANTOJA GUERRERO  
Profesional Universitaria  
Proyecto

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 25 enero de 2022

Tabla de contenido

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. NUMERO DE ENCUESTA POR SERVICIO .....	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. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	7
3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas. ....	7
3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido .....	8
3.3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.....	8
4. RECURSO HUMANO .....	9
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....	9
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....	9
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....	10
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	10
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	10
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Psicólogo en el servicio de Ambulatorio.....	11
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias y ambulatorio.....	11
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de farmacia en el servicio ambulatorio.....	11
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del auxiliar de odontología en el servicio ambulatorio.....	12
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Bacteriólogo/auxiliar de laboratorio en el servicio ambulatorio, urgencias, hospitalización y laboratorio.....	12
4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización y Imageniología.....	12
4.1.11 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Nutricionista en el servicio de ambulatorio.....	13
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	13

4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron.....	13
4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir.....	14
4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención .....	14
4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida .....	15
4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente. ....	15
4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal. ....	15
5. INFORMACION Y ORIENTACION .....	16
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes .....	16
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´ .....	17
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E. 17	
5.4 Le brindaron información referente a Trámites administrativos para recibir la atención. 18	
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual. ....	18
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA .....	19
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados. ....	19
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.....	19
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA .....	20
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.....	20
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	21
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada. ....	21
8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados .....	21
8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.....	22
8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada .....	22
8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada. ....	23
8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta. ....	23
9. GENERALIDADES .....	24
9.1 1005 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención.....	24
9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos .....	24
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos. ....	26
10. INDICADORES DE SATISFACCION .....	28
CONCLUSIONES .....	32

## **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. NUMERO DE ENCUESTA POR SERVICIO

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.

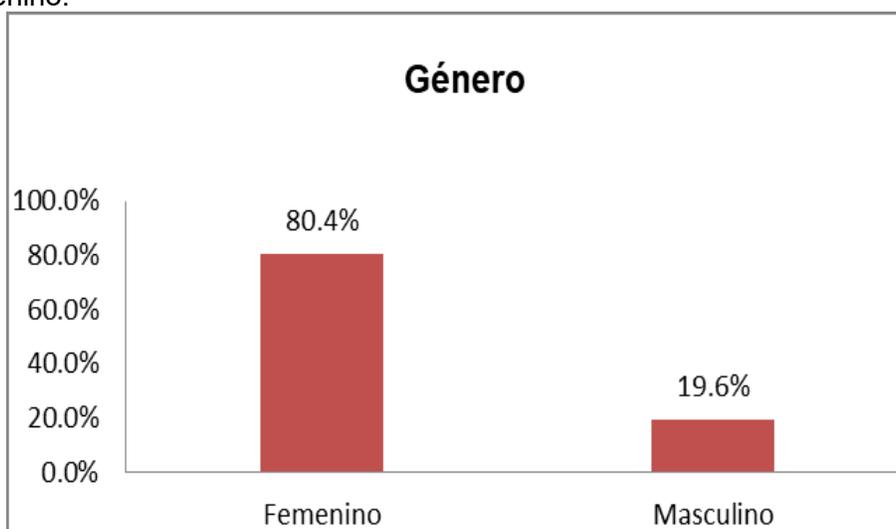
Para el cuarto trimestre del año 2021 se aplicaron 552 encuestas de Medición de satisfacción. A continuación, se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas por servicios.

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					
Redes	Red Sur	Red Norte	Red Oriente	Red Occidente	TOTAL
Servicios					
Ambulatorio	28	32	25	28	113
Urgencias	45	45	0	23	113
Laboratorio	29	34	23	27	113
Imagenología	38	38	37	0	113
Hospitalización	50	50	0	0	100

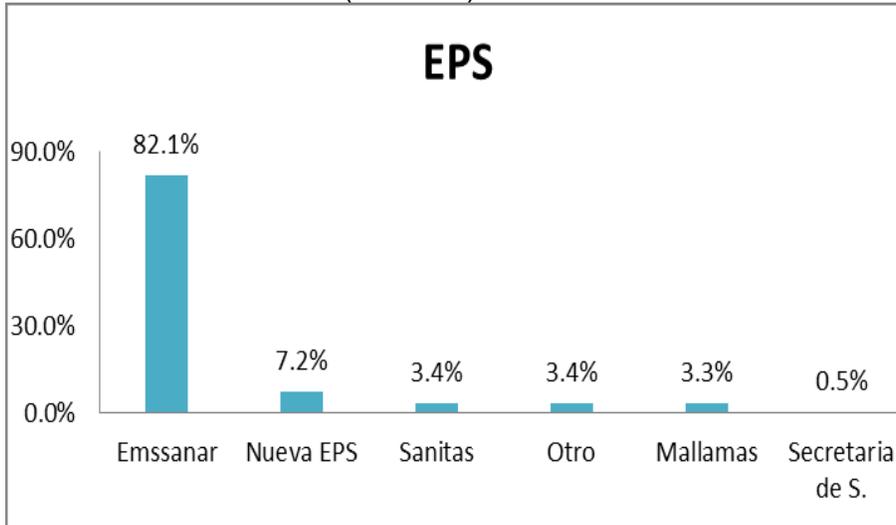
### 2.1 Participación por género en la encuesta.

De acuerdo a 552 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2021 se presenta la participación por género donde el 19.6% corresponde al sexo masculino y el 80.4% al sexo femenino.



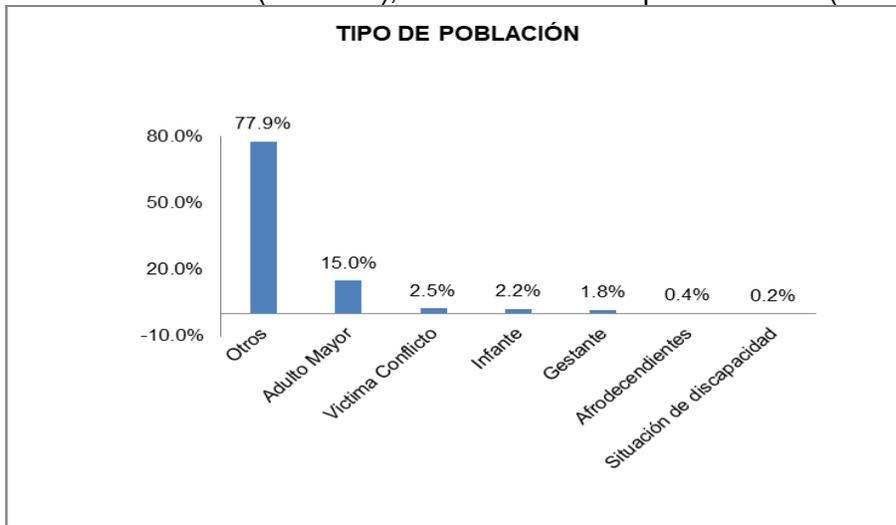
## 2.2 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 552 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2021 se presenta la participación por Eps, de la siguiente manera: Emssanar 82.1% (453 de 552), Nueva EPS 7.2% (19 de 552), Sanitas el 3.4 (19 de 552), Otro 3.4% (19 de 552), Mallamas 3.3% (18 de 552) y Secretaría de Salud 0.5% (3 de 552)



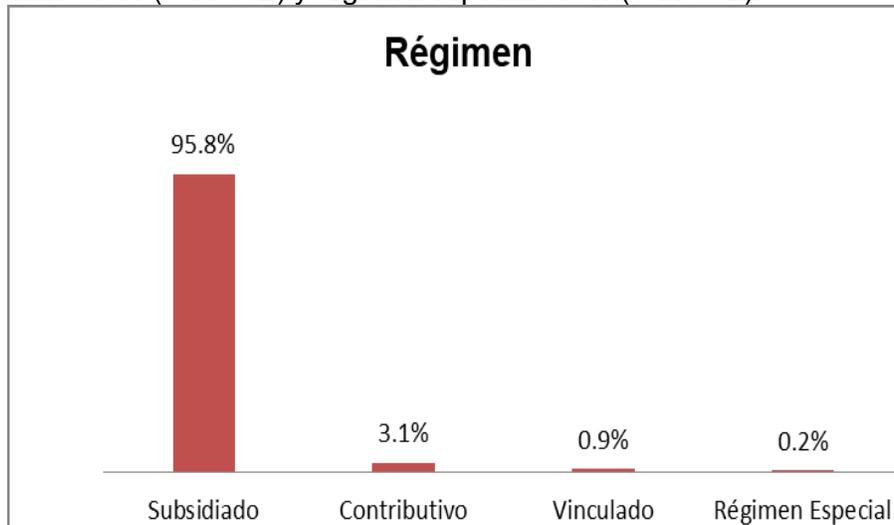
## 2.3 Caracterización de la población

Se presenta la caracterización de la población del IV 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 77.9% (430 de 552), Adulto Mayor del 15% (83 de 552), Víctima de Conflicto Armado 2.5% (14 de 552), Infantes 2.2% (12 de 552), Gestantes 1.8% (10 de 552), Afrodescendiente 0.4% (2 de 552), Situación de discapacidad 0.2% (1 de 552).



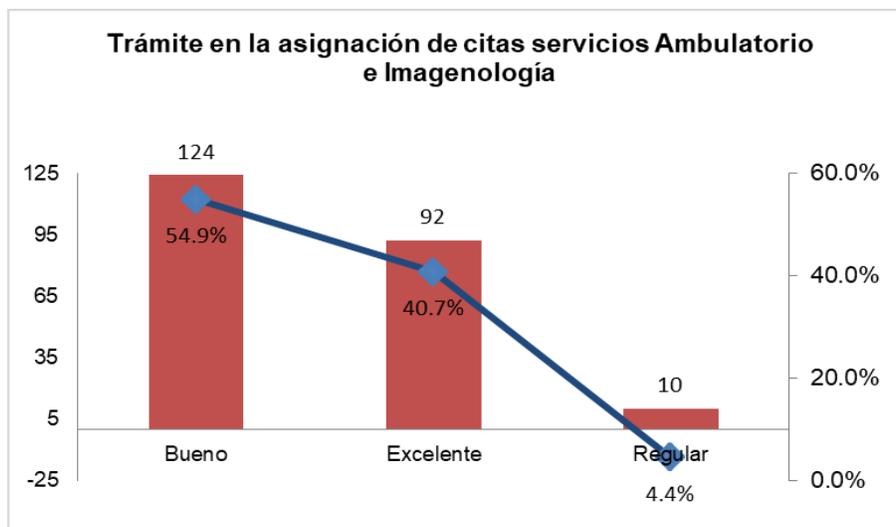
## 2.4 Régimen

De acuerdo a 552 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2021 se presenta el Régimen de salud, donde el Subsidiado es 95.8% (529 de 552), contributivo 3.1% (17 de 552), vinculado 0.9% (5 de 552) y régimen especial 0.9% (1 de 552).



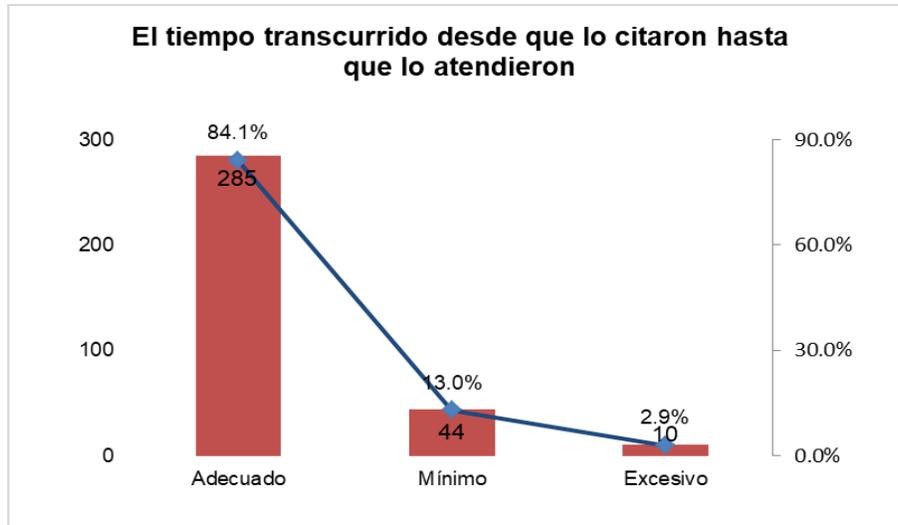
## 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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



Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, el usuario satisfecho frente al trámite para la asignación de citas es de 95.6% (216 de 226) y el 4.4% (10 de 226) de los usuarios manifiestan como regular en trámite.

**3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido**



Para los servicios Ambulatorio, laboratorio y Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido es de 97.1% (329 de 339) y el 2.9% (10 de 339) de los usuarios manifiestan como excesivo el tiempo.

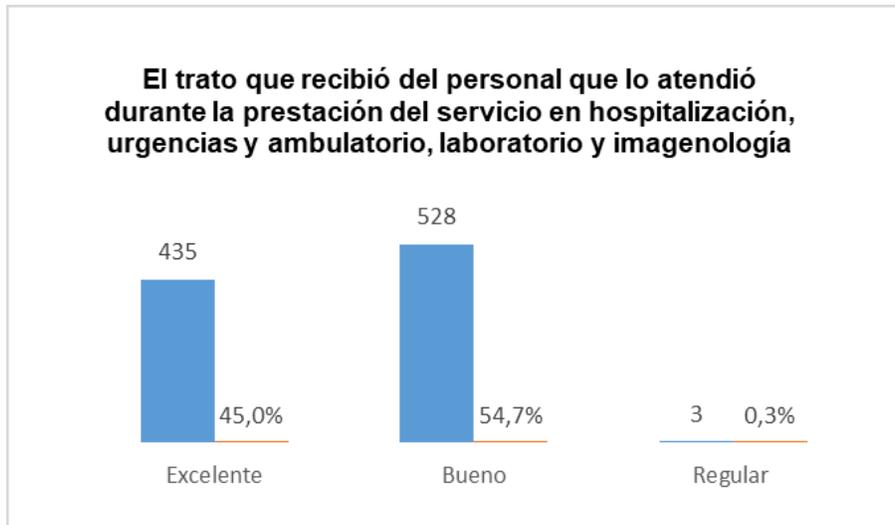
**3.3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.**



En el servicio de Ambulatorio, los Usuarios manifiestan que si le brindaron la opción de elegir el profesional que le entendió fue el 91% (102 de 113) y quienes respondieron no, fue el 9% (10 de 113) de los usuarios.

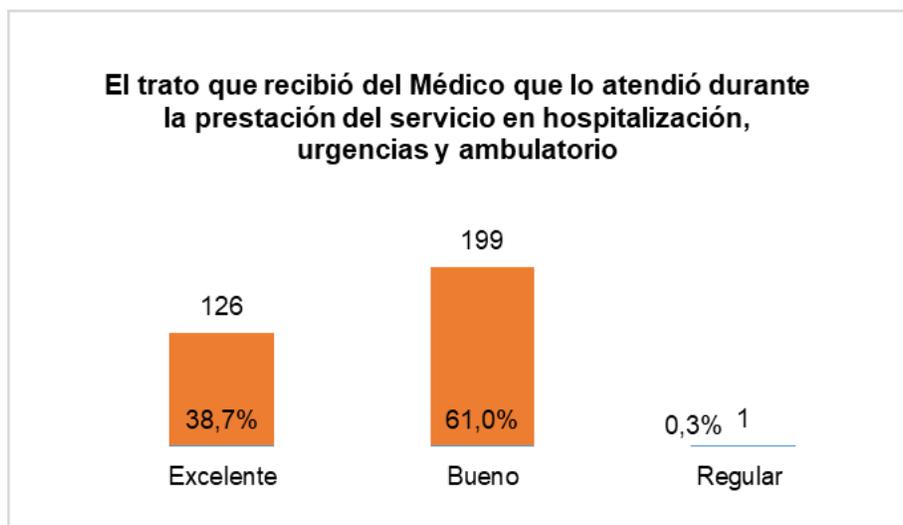
#### 4. RECURSO HUMANO

##### 4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.



Se encuestaron 552 usuarios, quienes señalaron varias opciones para el personal en medicina, enfermería, odontología, auxiliar de enfermería, auxiliar de odontología, psicología, rayos x lo cual sube el número a 966 respuestas. En consecuencia, el 45% (435 de 926) manifestaron que el trato recibido es excelente y 54.7% (528 de 926) expresaron que el trato recibido fue bueno, para un total de **99.7%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

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



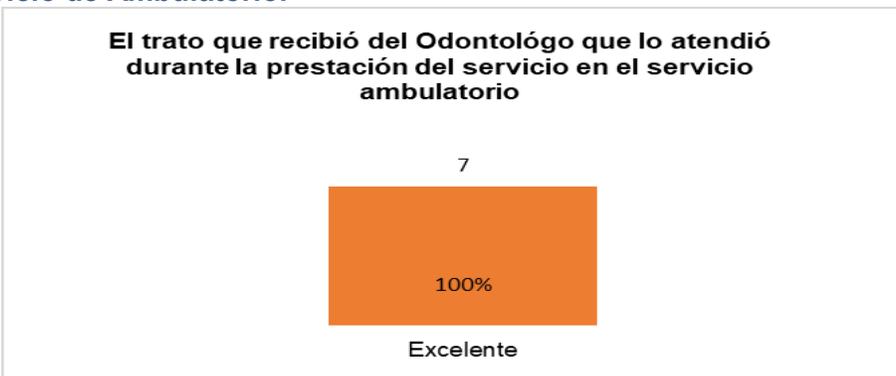
**4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.**



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



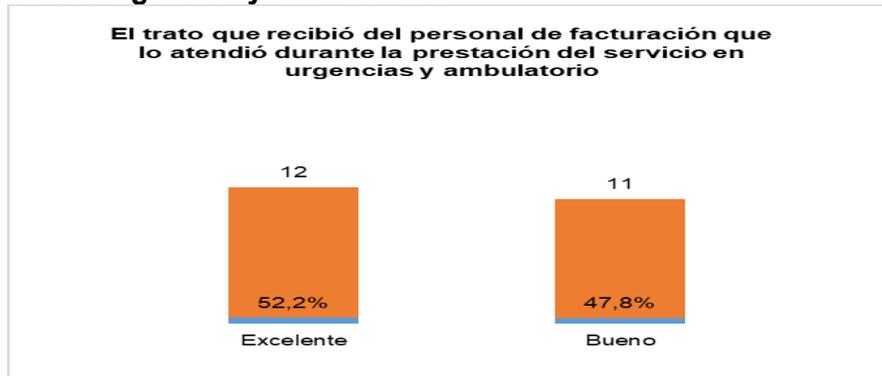
**4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.**



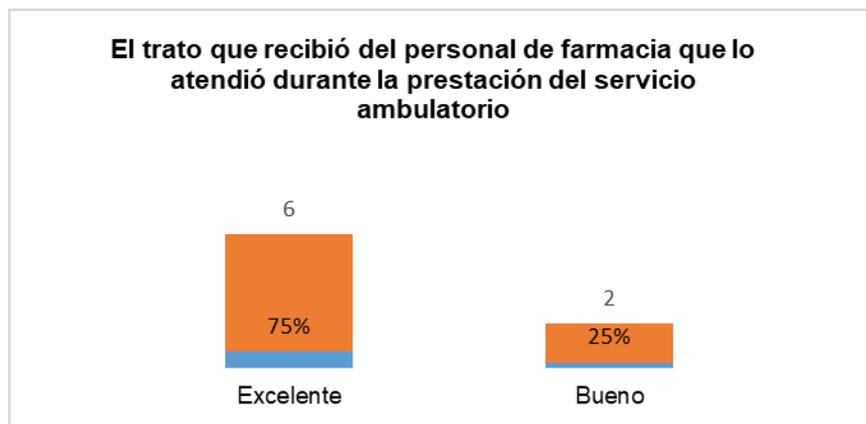
**4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Psicólogo en el servicio de Ambulatorio.**



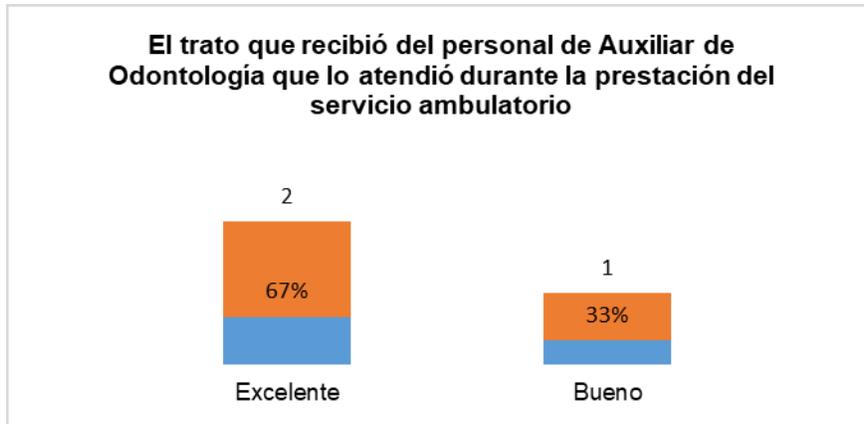
**4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias y ambulatorio.**



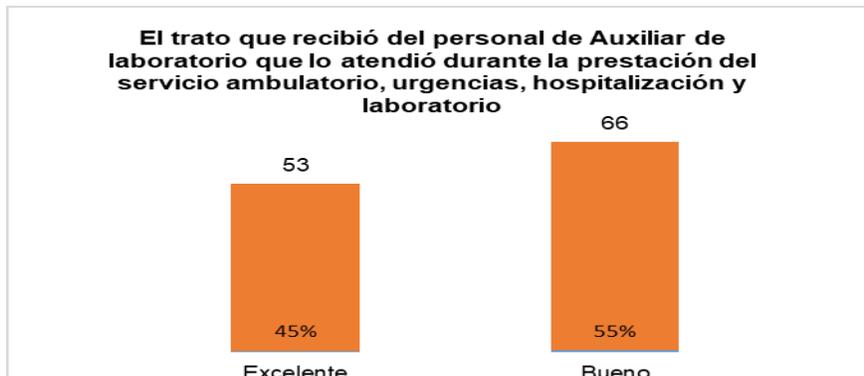
**4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de farmacia en el servicio ambulatorio.**



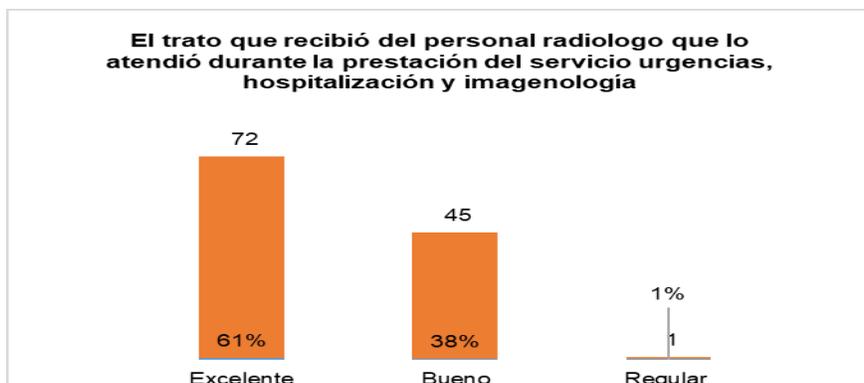
**4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del auxiliar de odontología en el servicio ambulatorio.**



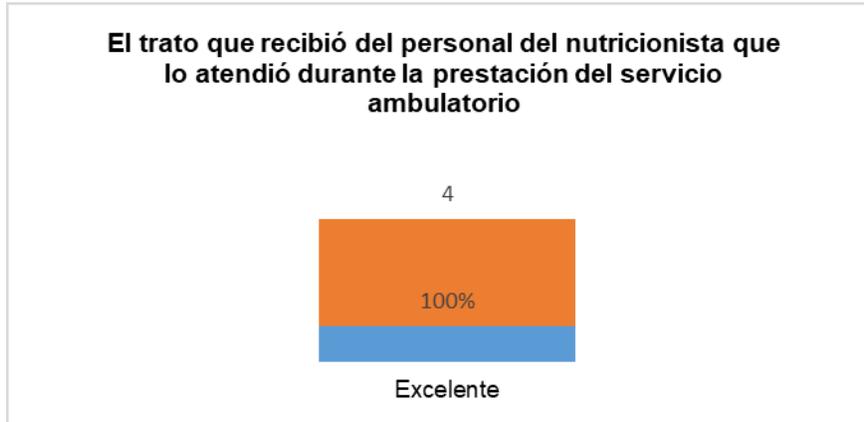
**4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Bacteriólogo/auxiliar de laboratorio en el servicio ambulatorio, urgencias, hospitalización y laboratorio.**



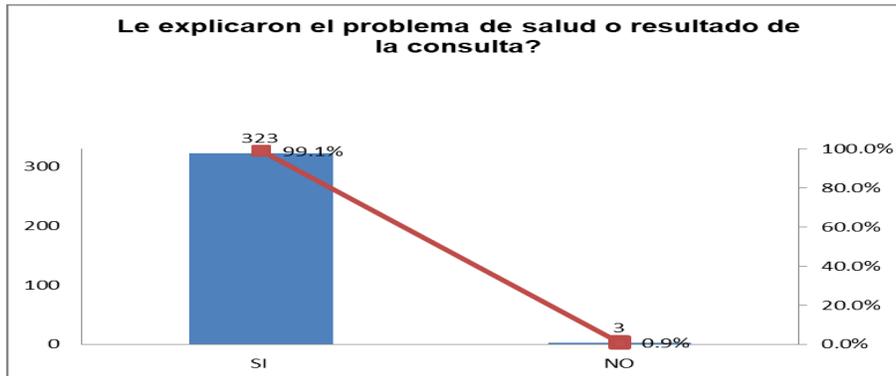
**4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización y Imagenología.**



**4.1.11 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Nutricionista en el servicio de ambulatorio.**

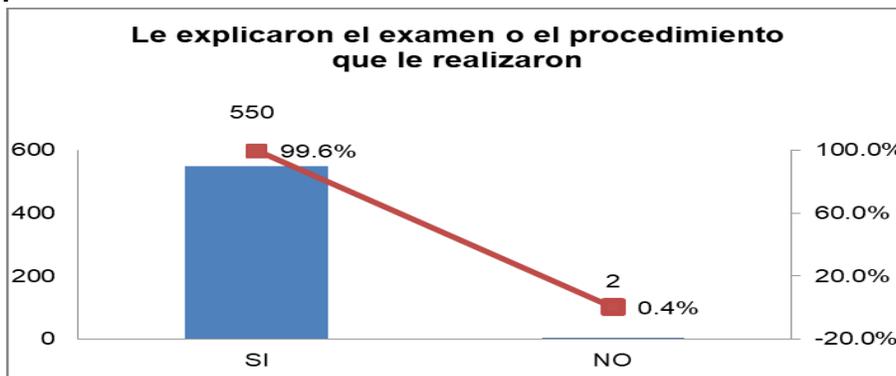


**4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 99.1% (323 de 326) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud o resultado de la consulta, mientras que el 0.9% (3 de 326) de los usuarios, manifestaron que no le explicaron.

**4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron**



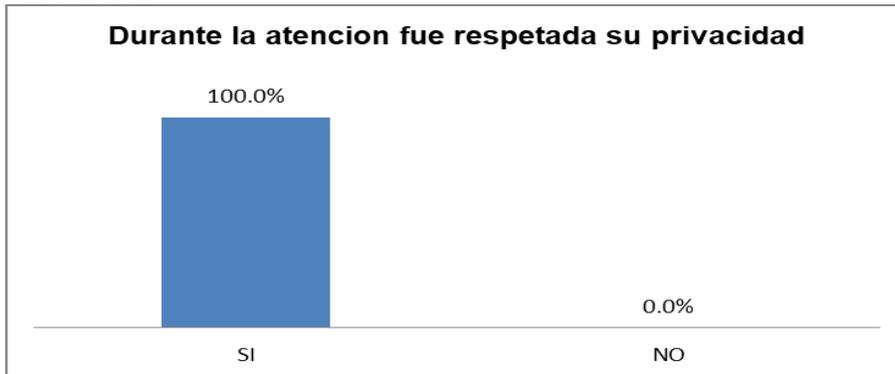
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, los Usuarios contestaron positivamente el 99.6% (550 de 552) que sí le brindaron les explicaron el problema de salud o resultado de su consulta y el 0.4% (2 de 552) de los usuarios, manifestaron que no le explicaron.

#### 4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir



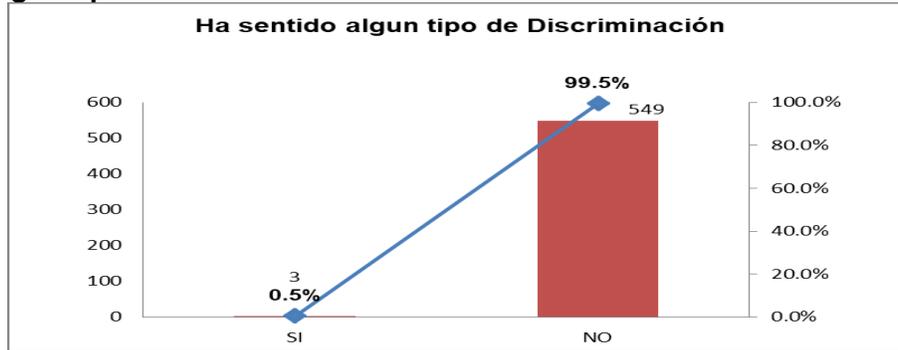
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios contestaron positivamente el 98.5% (321 de 326) que sí le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir y el 1.5% (5 de 326) de los usuarios, manifestaron que no le explicaron.

#### 4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención



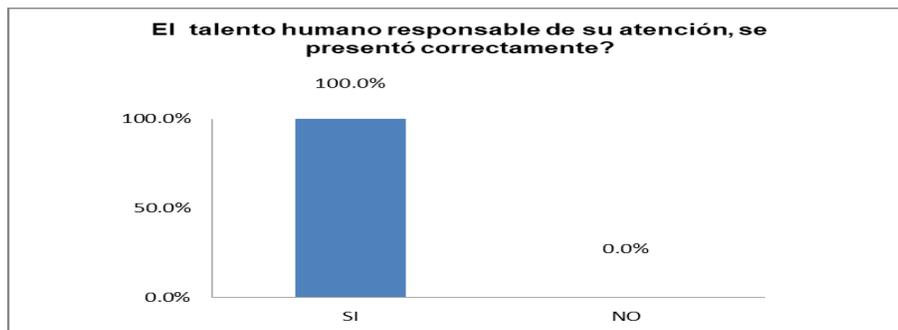
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (552) de los Usuarios se sienten satisfechos frente al respeto de la privacidad durante la atención

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



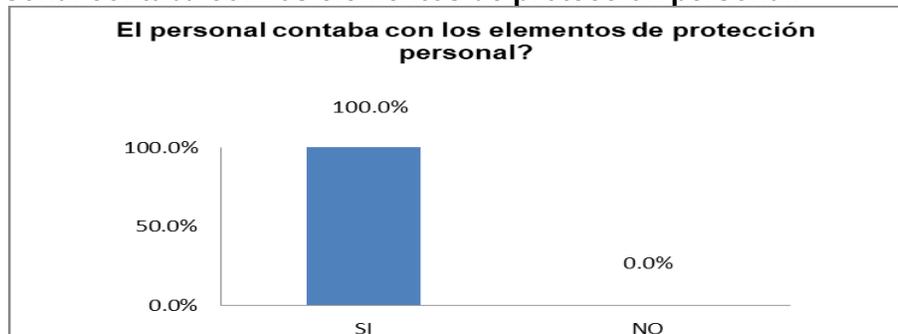
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.5% (549 de 552) de los Usuarios se sienten no haber sentido algún tipo de discriminación y el 0,5% (3 de 552) sienten discriminación durante la atención. Es de anotar que las tres personas que manifiestan su insatisfacción se encuentran en el servicio de laboratorio, ambulatorio y urgencias.

**4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (552) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente.

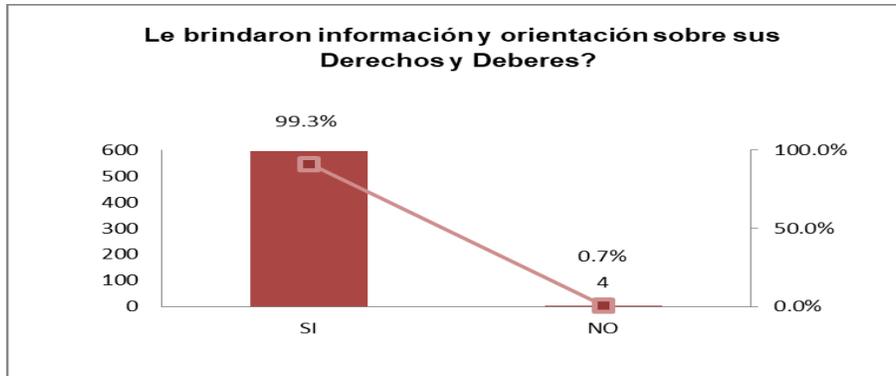
**4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.**



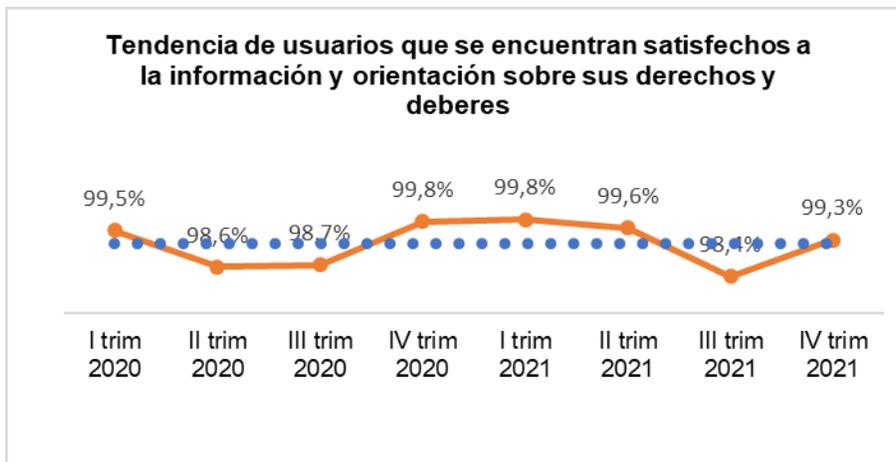
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (552) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el personal utiliza EPP.

## 5. INFORMACION Y ORIENTACION

### 5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes

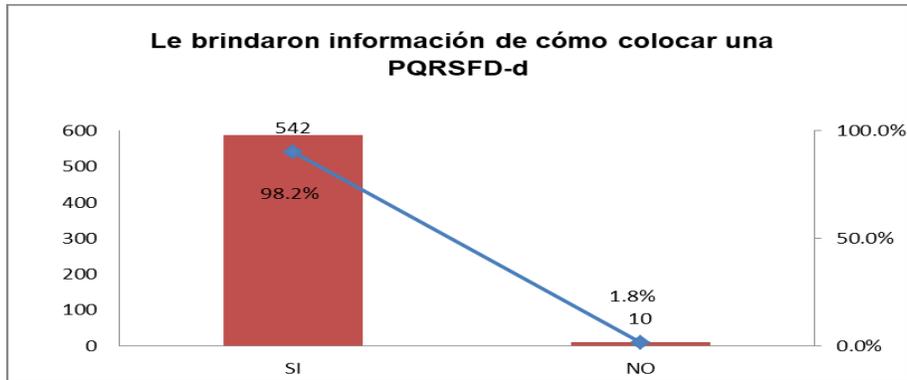


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.3% (548 de 552) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y al 0.7% (4 de 552) no se les brindo la orientación



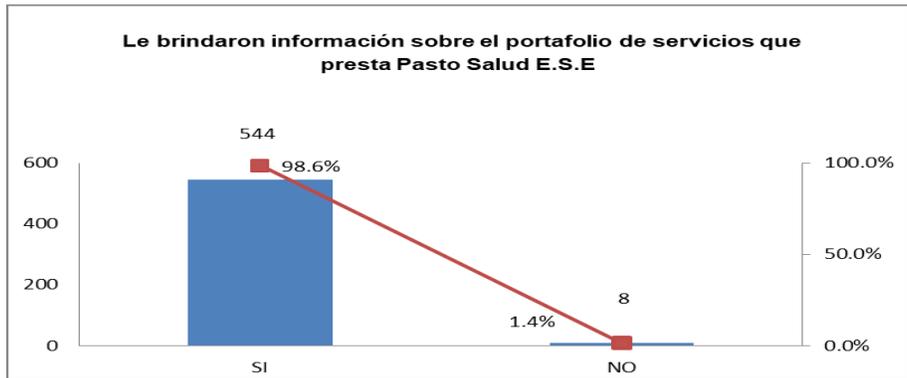
De acuerdo a la encuesta de satisfacción en el año 2020 y 2021, en la pregunta de satisfacción referente a la información y orientación sobre sus derechos y deberes la tendencia trimestral es positivamente constante, cumpliendo la meta propuesta del 90%

**5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´.**



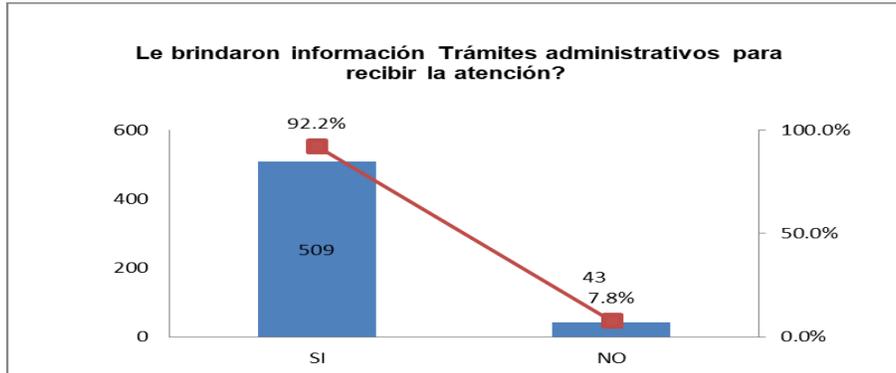
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.2% (542 de 552) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 1.8% (10 de 552) no se les brindo esta información.

**5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.6% (544 de 552) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E., mientras que el 1.4% (8 de 552) no se les brindo esta información.

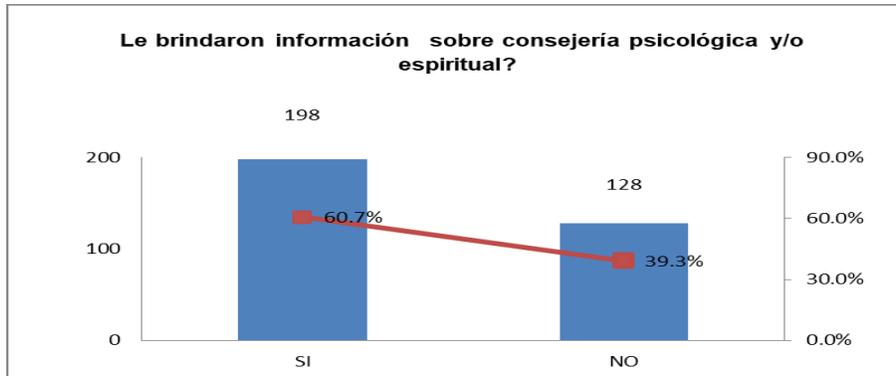
**5.4 Le brindaron información referente a Trámites administrativos para recibir la atención.**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 92.2% (509 de 552) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 7.8% (43 de 552) no se les brindo esta información.

El número de usuarios que no se les ha brindado información referente a los trámites administrativos, quienes se encuentra en los servicios de hospitalización: 17 usuarios, Urgencias: 15 usuarios, Ambulatorio: 8 usuarios y por ultimo laboratorio: 3 usuarios.

**5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.**

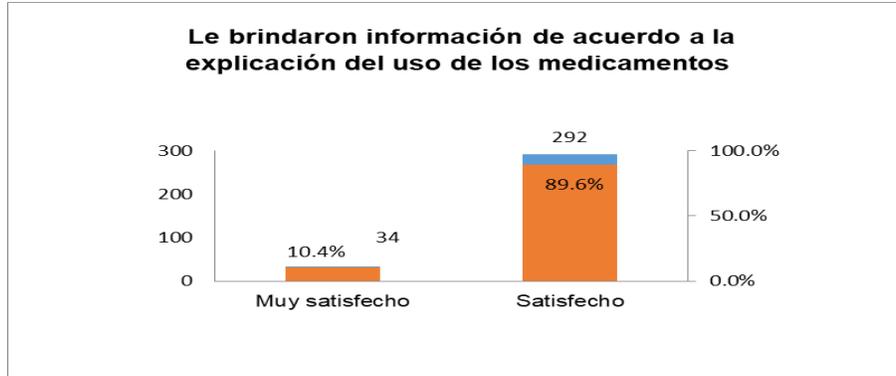


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 60.7% (198 de 326) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 39.3% (128 de 326) no se les brindo esta información.

El número de usuarios que no se les ha brindado información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, quienes se encuentra en los servicios de hospitalización: 48 de 100 usuarios, Urgencias: 48 de 100 usuarios, Ambulatorio: 32 de 113 usuarios.

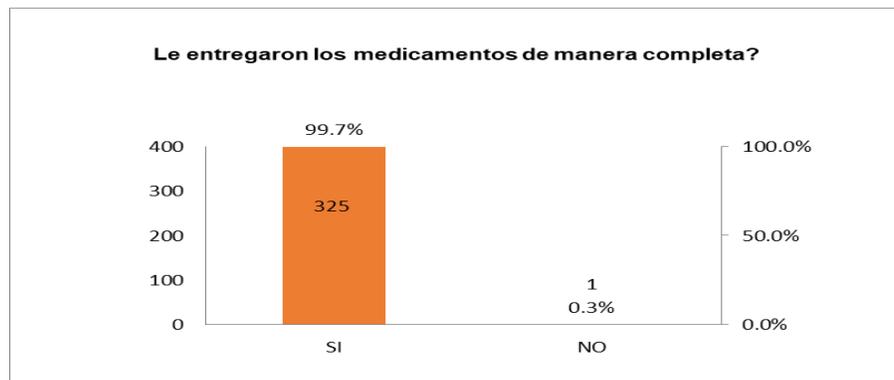
## 6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

### 6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 100% (326 de 326) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos sobre el uso de los medicamentos, suministrados.

### 6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 99.7% (325 de 326) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos en la entrega de los medicamentos de manera completa y el 0.3% (1 de 326) manifestó su inconformidad.

## 7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

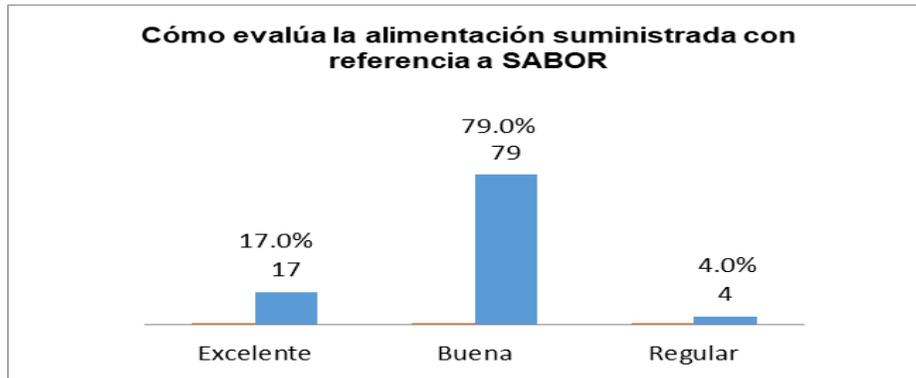
### 7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.



Catorce (14) Usuarios que utilizaron el servicio de ambulancia respondieron el 100% que se encuentran satisfechos

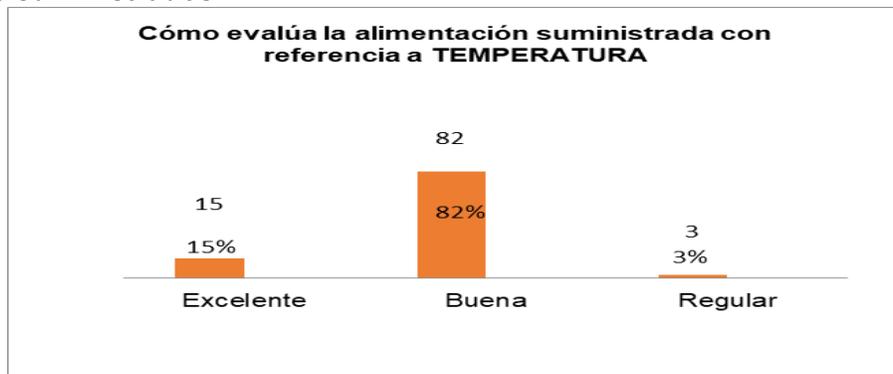
## 8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

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



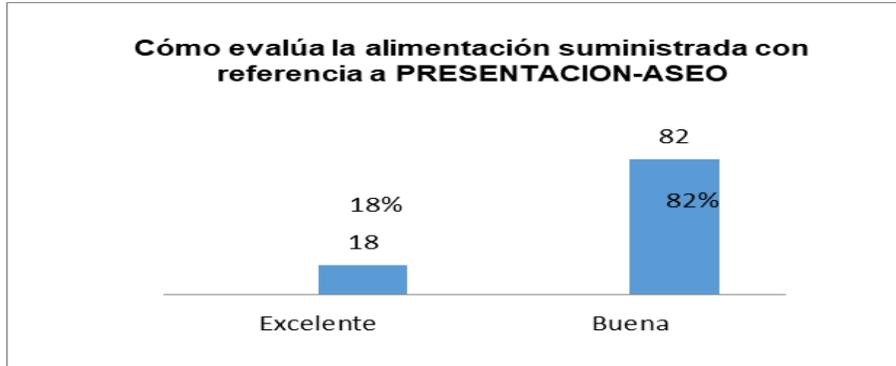
En el servicio de hospitalización se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron como excelente el sabor de los alimentos el 17% (17 de 100), con un calificativo de bueno 79% (79 de 100) usuarios, para un total de satisfacción del 96%. El 4% (4 de 100) de los usuarios, manifestó que el sabor de la alimentación brindada estaba regular.

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



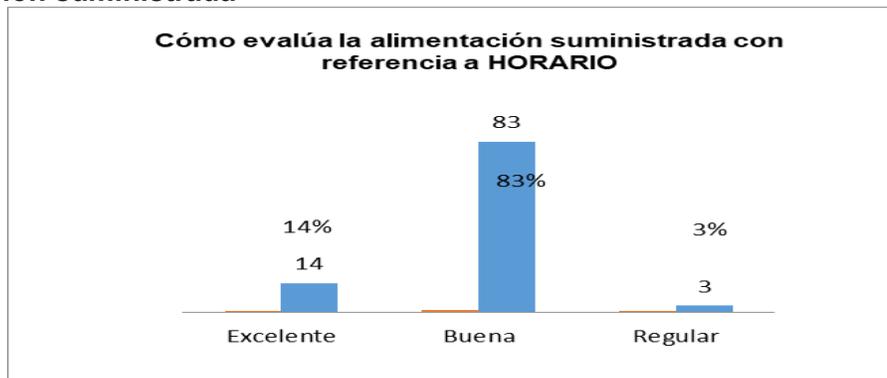
En el servicio de hospitalización se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron como excelente la temperatura de los alimentos el 15% (15 de 100), con un calificativo de bueno 82% (82 de 100) usuarios, para un total de satisfacción del 97%. El 3% (3 de 100) de los usuarios, manifestó que la temperatura de la alimentación brindada estaba regular.

**8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.**



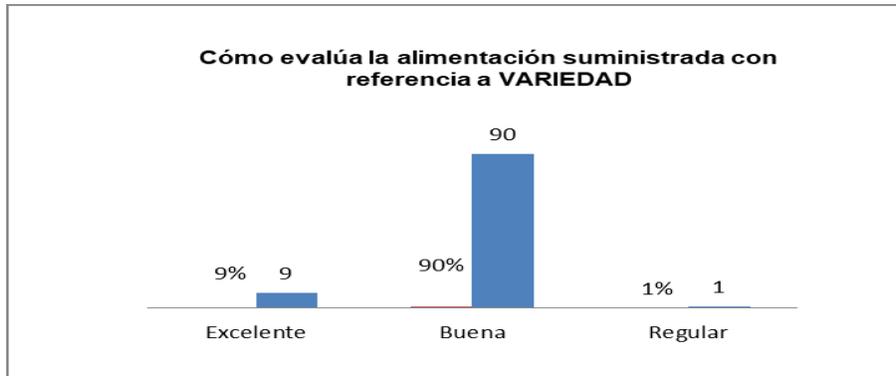
En el servicio de hospitalización se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron como excelente la presentación y aseo de los alimentos el 18% (18 de 100), con un calificativo de bueno 82% (82 de 100) usuarios, para un total de satisfacción del 100%.

**8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada**



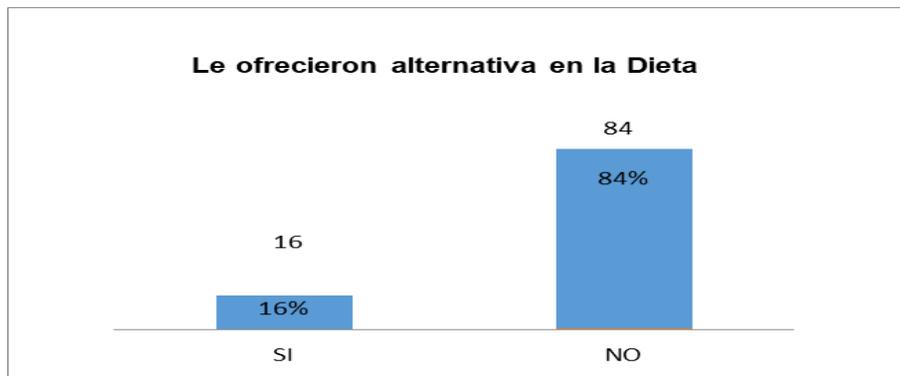
En el servicio de hospitalización se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron como excelente el horario de los alimentos el 14% (14 de 100), con un calificativo de bueno 83% (83 de 100) usuarios, para un total de satisfacción del 97%. El 3% (3 de 100) de los usuarios, manifestó que el horario de la alimentación brindada estaba regular.

**8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada.**



En el servicio de hospitalización se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron como excelente la variedad de la alimentación suministrada de los alimentos el 9% (9 de 100), con un calificativo de bueno 81% (81 de 100) usuarios, para un total de satisfacción del 99%. Un usuario califica como regular el servicio de alimentación en cuanto a la variedad

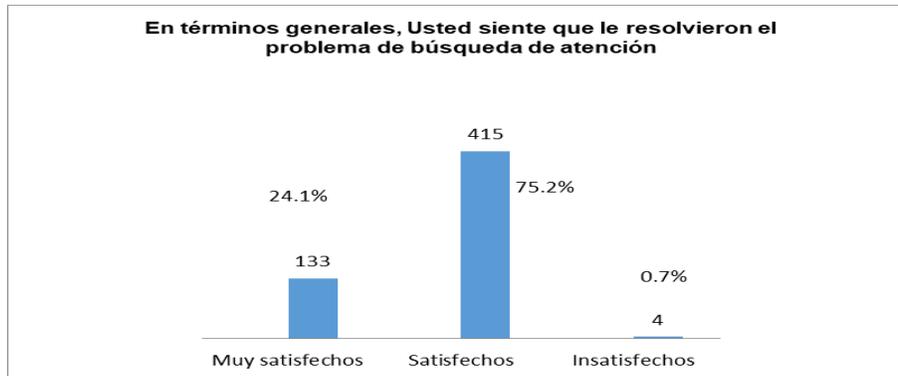
**8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.**



En el servicio de hospitalización se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron que no se le brindaba alternativa en la dieta 84% (84 de 100) y el 16% (16 de 100) si les brindaron alternativas en la dieta.

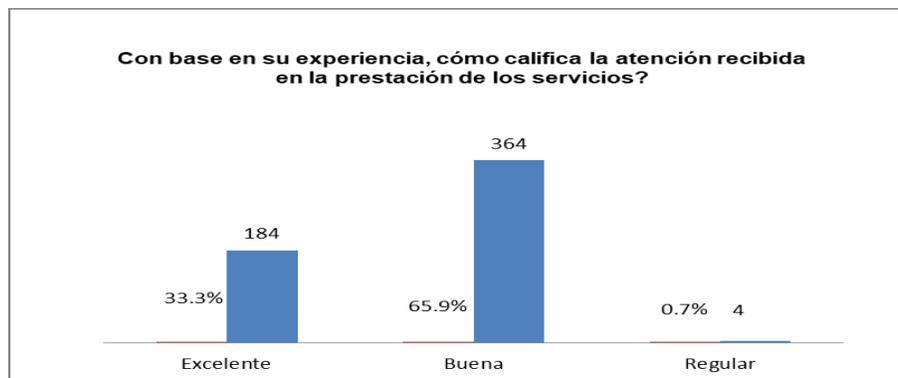
## 9. GENERALIDADES

### 9.1 1005 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 75.2% (415 de 552) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos, pues le resolvieron el problema búsqueda de atención, el 24.1% (133 de 552) muy satisfechos y tan solo el 07% (4 de 552) manifiestan su insatisfacción. El total de satisfacción es de 99.3%

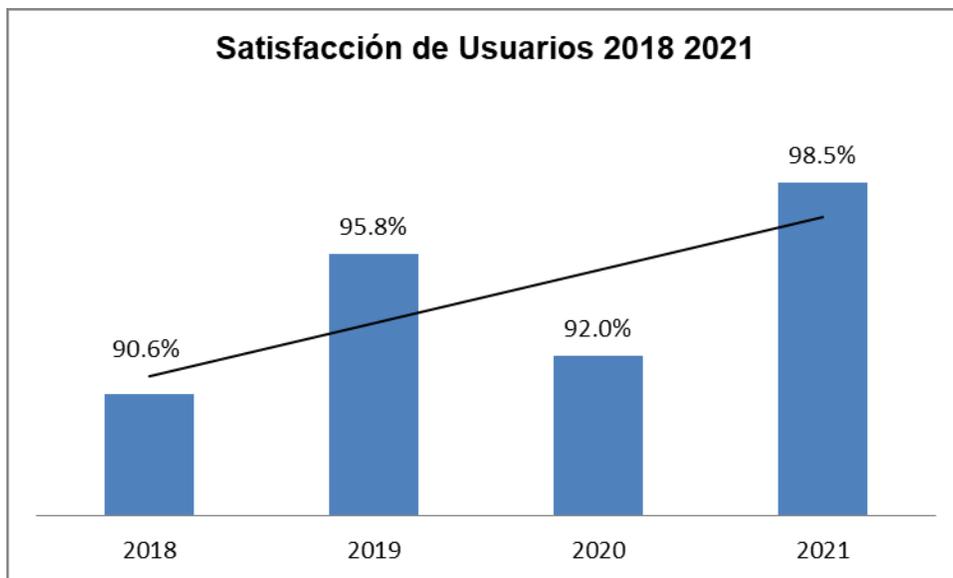
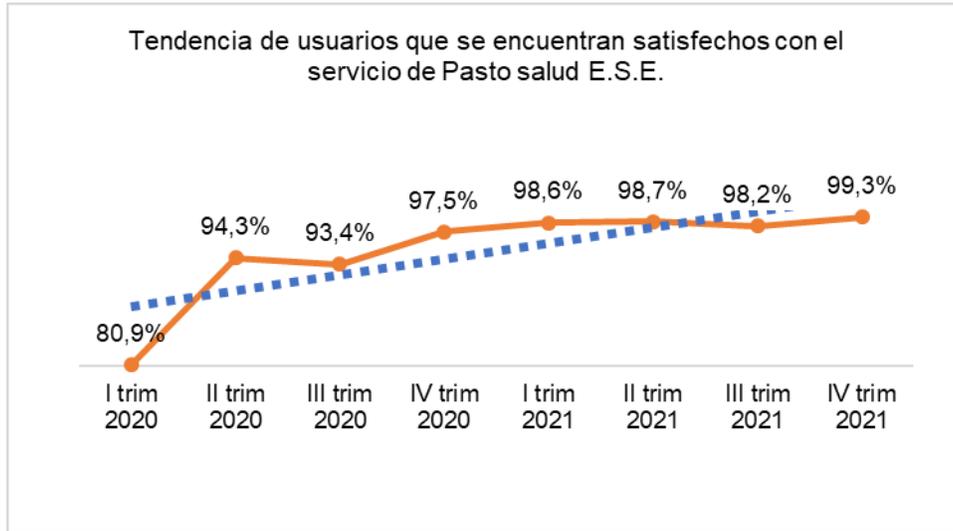
### 9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 33.3% (184 de 552) de los Usuarios califican como excelente la atención recibida, el 65.9% (363 de 552) califican buena y tan solo el 07% (4 de 552) califican como regular. El total de satisfacción es de 99.3%

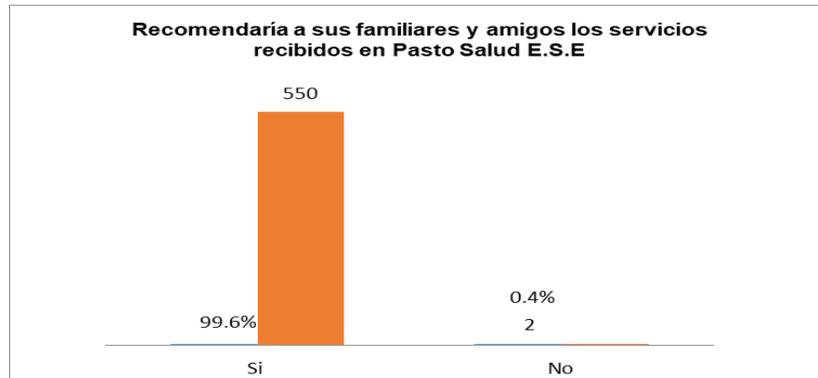
En los servicios de urgencias y ambulatorio un usuario califica como regular y dos Usuarios en el servicio de Imagenología

A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos, la cual indica un comportamiento constante positivo para el para el año 2020 y 2021, cumpliendo la meta establecida del 90%.



El porcentaje de satisfacción para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva, pues se encuentra por encima de la meta del 90%, se puede anotar que para el año 2020 el número de atenciones en salud fue de 670.729, por la situación de pandemia Covid bajo considerablemente, para el año 2021 Pasto Salud E.S.E. aperturo todos sus servicios, por tanto el número de atenciones en salud acendieron en 1,927,650, lo cual se ve reflejado en este indicador incrementando la satisfacción de los Usuarios en un 7%.

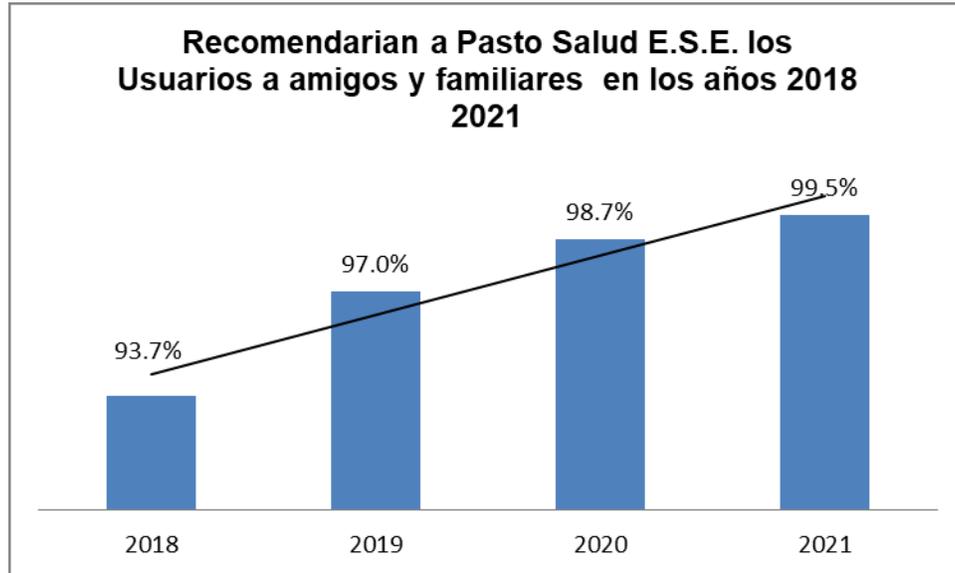
**9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 99.6% (550 de 552) manifiestan que si recomendarían la entidad y tan solo el 04% (2 de 552) califican como regular. El total de satisfacción es de 99.3%

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 para el año 2020 y 2021, comprimiendo la meta establecida del 90%.





El porcentaje de recomendación de parte de los Usuario dea Pasto Salud para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva.

Teniendo en cuenta su incremento anual se presenta que en el año 2018 al 2019 existió un incremento del 3.57%, en el año 2019 al 2020 el incremento fue de 1,72% y del año 2020 al 2021 el incremeto fue de 0,78%. Además en indicador de recomendación se encuentra por encima de la meta del 90%.

## 10. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AÑO 2021													
INDICADORES	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021			III TRIMESTRE 2021			IV TRIMESTRE 2021		
	2021	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
720 - Proporción de usuarios satisfechos	90%	539	552	<b>97,6%</b>	545	552	<b>98,7%</b>	542	552	<b>98,2%</b>	548	552	99,3%
749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	90%	545	552	<b>98,7%</b>	551	552	<b>99,8%</b>	550	552	<b>99,6%</b>	550	552	99,6%
815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	90%	212	226	<b>93,8%</b>	210	226	<b>92,9%</b>	218	226	<b>96,5%</b>	216	226	95,6%
995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	90%	209	226	<b>92,5%</b>	216	226	<b>95,6%</b>	330	339	<b>97,3%</b>	329	339	97,1%
Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	90%	113	113	<b>100,0%</b>	100	113	<b>88,5%</b>	104	113	<b>92,0%</b>	103	113	91,2%
999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	90%	944	939	<b>100,5%</b>	936	938	<b>99,8%</b>	878	886	<b>99,1%</b>	963	966	99,7%
1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió	90%	549	552	<b>99,5%</b>	550	552	<b>99,6%</b>	N.A	N.A.		N.A.	N.A.	
1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	90%	955	962	<b>99,3%</b>	846	849	<b>99,6%</b>	349	439	79,5%	<u>548</u>	<u>552</u>	99,3%
1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	90%	551	552	<b>99,8%</b>	552	552	<b>100,0%</b>	551	552	<b>99,8%</b>	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	<b>100,0%</b>	549	552	<b>99,5%</b>	349	439	79,5%	548	552	<b>99,3%</b>
Indicador 1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	90%	551	552	<b>99,8%</b>	550	552	<b>99,6%</b>	543	552	<b>98,4%</b>	548	552	99,3%
1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	0%	4	552	<b>0,7%</b>	5	552	<b>0,9%</b>	8	552	<b>1,4%</b>	3	552	0,5%
1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la	90%	539	552	<b>97,6%</b>	548	552	<b>99,3%</b>				<u>546</u>	<u>552</u>	<b>98,9%</b>

comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.														
1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	90%	110	111	99,1%	49	52	94,2%	24	28	85,7%	14	14	100%	

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

Indicadores	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021			III TRIMESTRE 2021			IV TRIMESTRE 2021		
	2021	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	90%	98	100	98%	95	100	95%	90	100	90%	96	100	96%
1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	90%	95	100	95%	96	100	96%	88	100	88%	97	100	97%
1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%	99	100	99%	98	100	98%	100	100	100%
1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%	99	100	99%	96	100	96%	97	100	97%
1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%	99	100	99%	100	100	100%	99	100	99%
Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	Si	19	100	19%	2	100	2%	1	100	1%	16	100	16%

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

Indicadores	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021			III TRIMESTRE 2021			IV TRIMESTRE 2021		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
320 Nivel de satisfacción con el trato brindado del servicio de urgencias	90%	112	113	99,1%	239	240	99,60%	112	113	99,10%	261	263	99,2%
321 Nivel de satisfacción con la privacidad en el servicio de Urgencias	90%	112	113	99,1%	113	113	100%	113	113	100%	113	113	100,0%
322 Nivel de satisfacción con la solución de problemas	90%	113	113	100,0%	112	113	99,10%	105	113	92,90%	100	113	88,5%
323 Nivel de recomendación del servicio de urgencias	90%	112	113	99,1%	111	113	98,20%	112	113	99,10%	112	113	99,1%
324 Nivel de satisfacción global del servicio de urgencias	90%	112	113	99,1%	109	113	96,50%	110	113	97,30%	111	113	98,2%

MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA													
Indicadores	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021			III TRIMESTRE 2021			IV TRIMESTRE 2021		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
668 Nivel de satisfacción con la información recibida													
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	N.A	N.A		N.A	N.A	
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%	N.A	N.A		N.A	N.A	
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	N.A	N.A		N.A	N.A	
690 Nivel de Satisfacción frente a la privacidad													
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	38	38	100%
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100%
Centro Hospital la Rosa	90%	38	39	97,40%	38	38	100%	38	38	100%	38	38	100%
694 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS													
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	37	38	97%
Centro de Salud Lorenzo	90%	31	36	86,10%	36	37	97,30%	37	37	100%	36	37	97%
Centro Hospital la Rosa	90%	38	40	95%	38	38	100%	38	38	100%	38	38	100%
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	38	38	100%
Centro de Salud Lorenzo	90%	30	36	83,3%	37	37	100%	36	37	97,30%	37	37	100%
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	36	38	94,70%	38	38	100%
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	37	38	94,90%	37	38	97,40%	37	38	97,37%
Centro de Salud Lorenzo	90%	33	36	91,7%	37	37	100%	37	37	100%	33	37	89,19%
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	38	38	100%	38	38	100,00%
687 Satisfacción satisfechos frente al trato que recibió													
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	38	38	100%
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%	37	37	100%	36	37	97%
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	38	38	100%	38	38	100%
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	38	38	100%
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100%
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	38	38	100%	38	38	100%

NUEVOS INDICADORES							
NUEVOS INDICADORES DE MEDICION DE SATISFACCIÓN							
Indicadores	Meta	III TRIMESTRE 2021			IV TRIMESTRE 2021		
	2021	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron	Sin Definir	349	439	79,50%	550	552	99,6%
Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	Sin Definir	470	552	85,10%	334	339	98,5%
El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente	Sin Definir	543	552	98,40%	552	552	100,0%
El personal contaba con los elementos de protección personal	Sin Definir	548	552	99,30%	552	552	100,0%
Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD- d'	Sin Definir	521	552	94,40%	542	552	98,2%
Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	Sin Definir	516	552	93,50%	544	552	98,6%
Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	Sin Definir	481	552	87,10%	509	552	92,2%
Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	Sin Definir	310	552	56,20%	198	326	60,7%
Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	Sin Definir	279	283	98,60%	326	326	100,0%
Le entregaron los medicamentos de manera completa.	Sin Definir	281	283	99,30%	325	326	99,7%

## CONCLUSIONES

1. Se ha evidenciado un crecimiento en los casos de Discriminación, observando que en primer trimestre 2021 cuatro (4) usuarios, perciben haber sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, en el segundo trimestre se presentaron cinco (5) casos, en el tercer trimestre se presentaron ocho (8) casos, y para el cuarto trimestre se presentaron tres (3), 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), en el tercer trimestre 1% (1 de 100) y en el cuarto trimestre 16 % (16 de 100), Por tanto, se debe enfatizar que el servicio de alimentación en hospitalización brinde a los Usuarios alternativa en la dieta.

3. Teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva, pues se encuentra por encima de la meta del 90%, se puede anotar que para el año 2020 el número de atenciones en salud fue de 670.729, por la situación de pandemia Covid bajo considerablemente, para el año 2021 Pasto Salud E.S.E. aperturo todos sus servicios, por tanto el número de atenciones en salud acendieron en 1,927,650, lo cual se ve reflejado en este indicador incrementando la satisfacción de los Usuarios en un 7%.

4. El porcentaje de recomendación de parte de los Usuario dea Pasto Salud para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva.

Teniendo en cuenta su incremento anual se presenta que en el año 2018 al 2019 existió un incremento del 3.57%, en el año 2019 al 2020 el incremento fue de 1,72% y del año 2020 al 2021 el incremeto fue de 0,78%. Además en indicador de recomendación se encuentra por encima de la meta del 90%.

5. De acuerdo a la pregunta a los usuarios: Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d'? En el tercer trimestre presento un porcentaje de 94.4% y para el cuarto trimestre el 98.2%, este porcentaje de favorables se refleja por el trabajo que se realiza con las asociaciones de Usuarios donde anualmente se acuerda actividades en educación de cómo colocar una PQRSFD- d' y la difusión y educación de deberes y derechos y el portafolio de servicios, y actividades de capacitación en el cuidado y promoción de la salud.

En cuanto a la pregunta referente a que sí el Usuario recibe información del Portafolio de servicios de Pasto Salud ESE, los Usuarios en el tercer trimestre 2021 responden favorablemente el 93.5% y para el cuarto trimestre 98.6%.

6. En cuanto a los indicadores presentaban en el tercer trimestre del 2021, un comportamiento inferior al 90%, para el cuarto trimestre presenta un comportamiento favorable. A continuación se relacionan:

- Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron tercer trimestre 79.5%, cuarto trimestre 99.6%
- Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir cuarto trimestre 85.1%, cuarto trimestre 98,5%
- Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención tercer trimestre 87.1%, cuarto trimestre 92,2%
- Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o tercer trimestre espiritual 56.2%, cuatro trimestre 60.7%