



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

PASTO SALUD E.S.E

NIT.900091143-9

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

JENNY L. PANTOJA GUERRERO  
Profesional Universitaria  
Proyecto

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 14 de abril de 2021

## CONTENIDO

1. INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER 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 .....	25
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 .....	28
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 .....	30
4.6 Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta. ....	30
5. Indicador 744-Citas agendadas (Informe general llamadas call-center/citas asignadas) .....	31
6. Indicador 746- Proporción de usuarios inasistentes .....	31
7. RESUMEN DE INDICADORES EN EL AÑO 2021 .....	32
CONCLUSIONES.....	35

## 1. INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER 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.

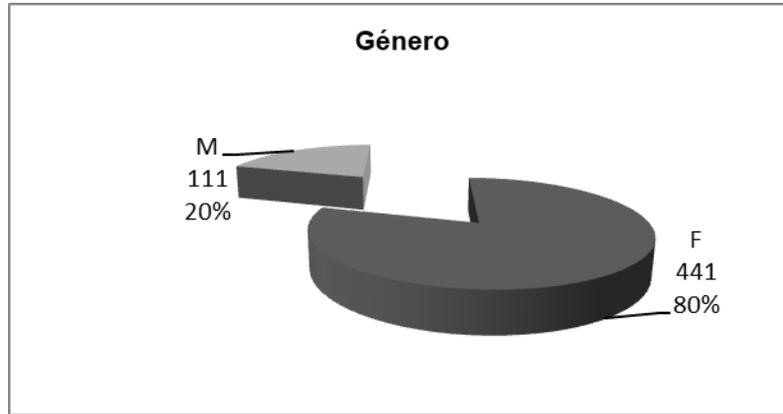
Para el primer trimestre del año 2021 se aplicaron 552 encuestas de Medición de satisfacción. A continuación se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas por servicios.

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	34	38	32	50
Red Sur	45	29	38	25	50
Red Oriente	-	23	37	28	-
Red Occidente	23	27	-	28	-
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>100</b>

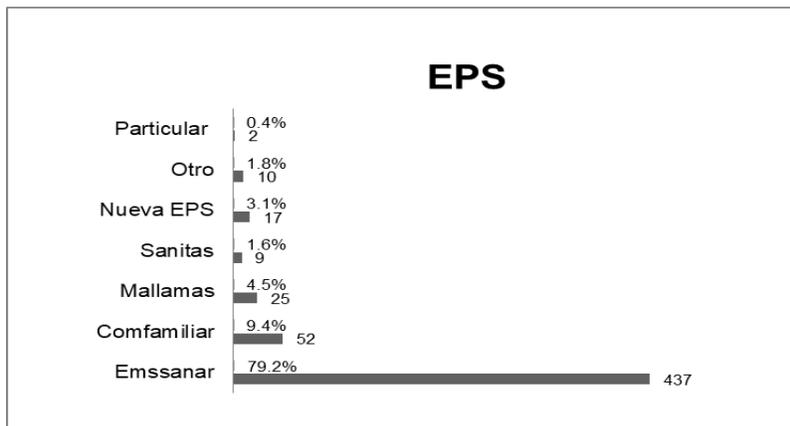
### 2.1 Participación por género en la encuesta

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



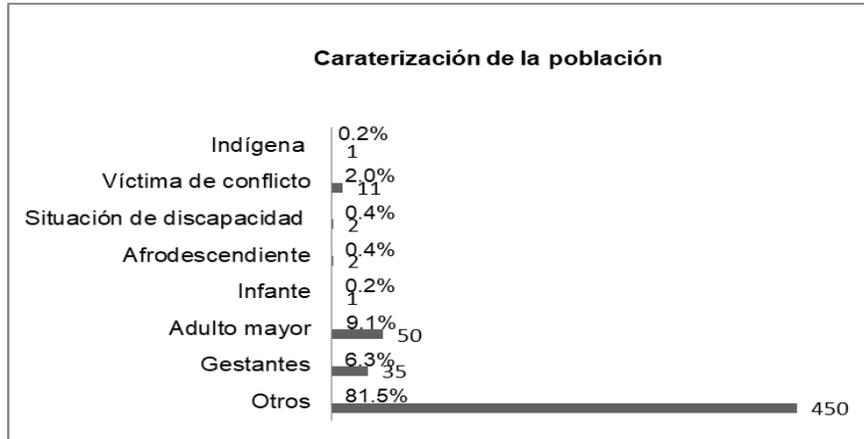
## 2.2 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 552 usuarios encuestados del I trimestre del año 2021 se presenta la participación por Eps, de la siguiente manera Emssanar 79% (437 de 552), Comfamiliar el 9% (52 de 552) Mallamas 5% (25 de 552), Nueva Eps 3% (17 de 552), Sanitas 2% (9 de 552), Particular 0.09% (2 de 552), Otro 2% (10 de 552).



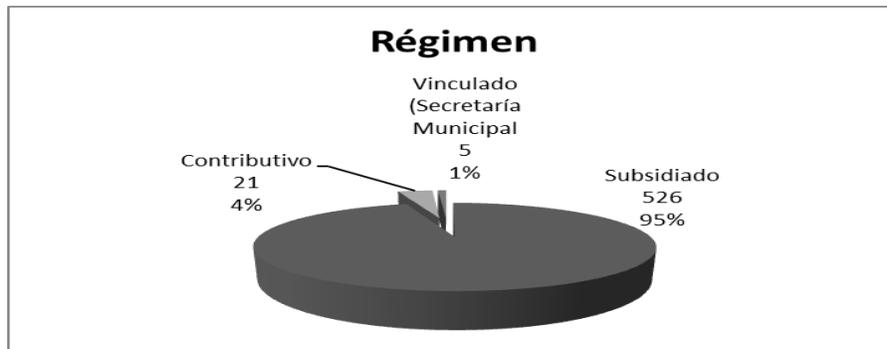
## 2.3 Caracterización de la población

Se presenta la caracterización de la población del I 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 81,5% (35 de 552), Gestantes 6.3% (35 de 552), Afrodescendiente 0.4% (2 de 552), Sistema de discapacidad 0.4% (2 de 552), Victima de conflicto 0.4% (2 de 552), Infante 0.2% (1 de 552) e Indígena 0.2% (1 de 552) .



## 2.4 Régimen

De acuerdo a 552 usuarios encuestados del I trimestre del año 2021 se presenta el Régimen de salud, donde el Subsidiado es 95% (526 de 552), contributivo 4% (21 de 552) y vinculado 1% (5 de 552)



## 3. INDICADORES

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

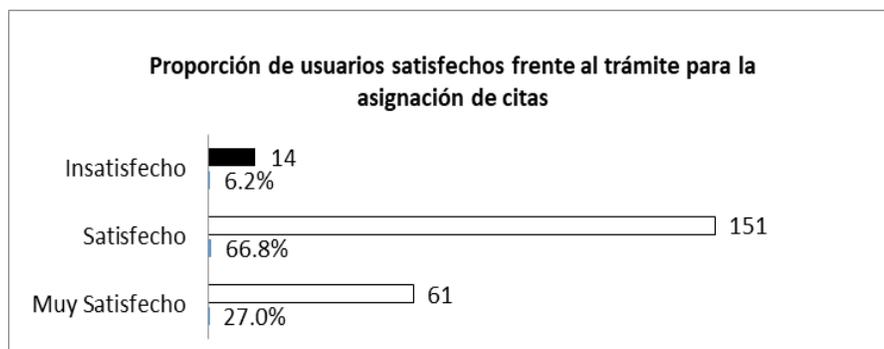
Indicador satisfacción frente al trámite para la asignación de citas

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{212}{226} \times 100 \% = 93.8\%$$

Pregunta No 1 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 226 usuarios, en los servicios de Ambulatorio e Imagenología de los cuales el 27% (61 de 226) de los usuarios manifiestan estar muy satisfecho, el 66,8% (151 de 226) de los usuarios

manifiestan estar satisfechos, lo cual corresponde a un total de **93,8%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

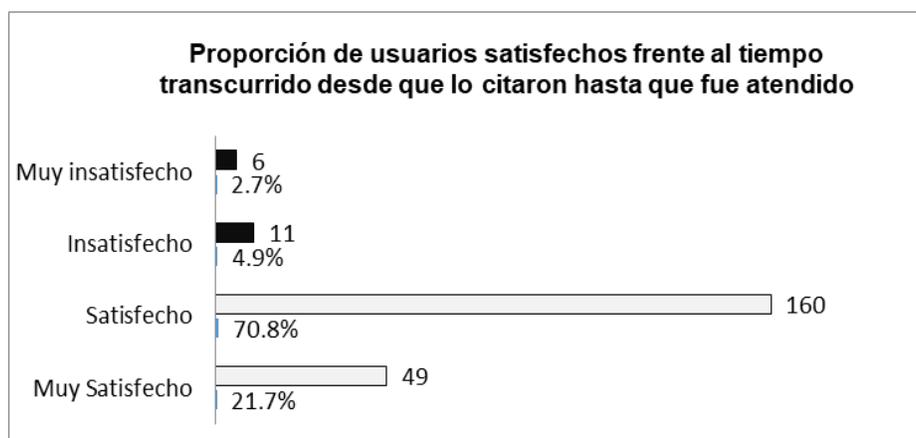
El 6.2% (14 de 226) de los usuarios manifiestan su insatisfacción.



### 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 =  $\frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{209}{226} \times 100 \% = 92.5\%$

Pregunta No 2 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 226 usuarios de los servicios de Ambulatorio e Imagenología de los cuales el 21.7% (49 de 226) se encuentran muy satisfechos, el 70,8% (160 de 226) de los usuarios se encuentran satisfechos para un total de **92,5%** cumpliendo la meta establecida del 90%.



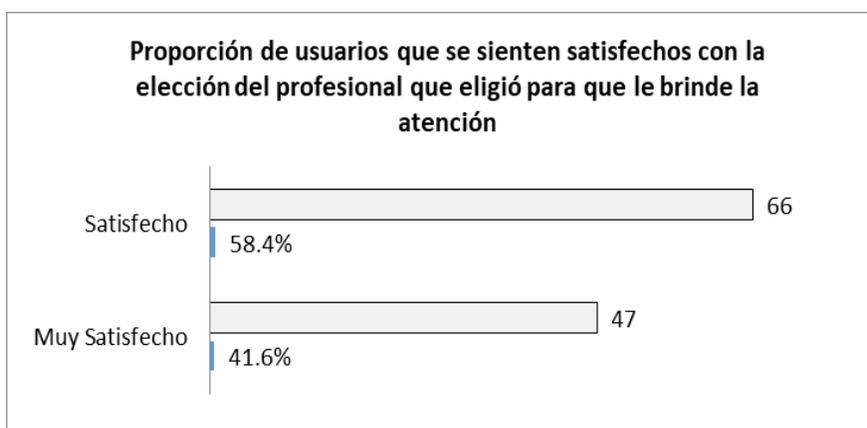
El 4.9% (11 de 226) de los usuarios manifiestan su insatisfacción y el 2,7% (6 de 226) de los usuarios manifiestan estar muy insatisfechos.

### 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

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

Pregunta No 3 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 113 usuarios de los servicios de Ambulatorio, de los cuales el 58,4% (66 de 113) de los usuarios manifiestan su satisfacción y el 41.6% (47 de 113) de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos, lo cual corresponde al 100% de satisfacción.



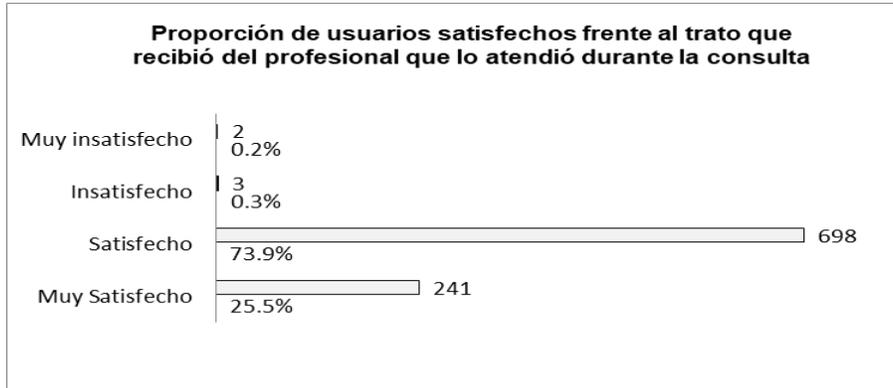
Nota. No se ha establecido indicador para esta pregunta.

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

Indicador satisfacción frente al trato que recibio del profesional que lo atendió

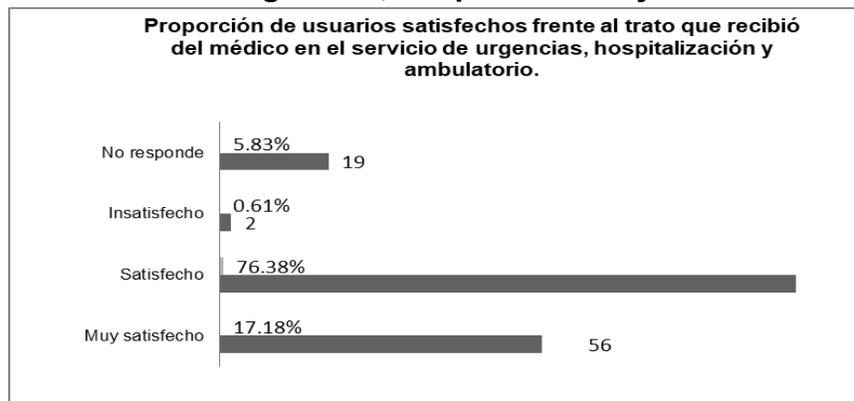
$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{939}{944} \times 100 \% = 99,5\%$$

Pregunta No 4 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I 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 944 respuestas. En consecuencia, el 25.5% (241 de 944) usuarios manifiestan estar muy satisfecho, el 73.9% (698 de 944) de los usuarios dicen estar satisfechos para un total de **99,5%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

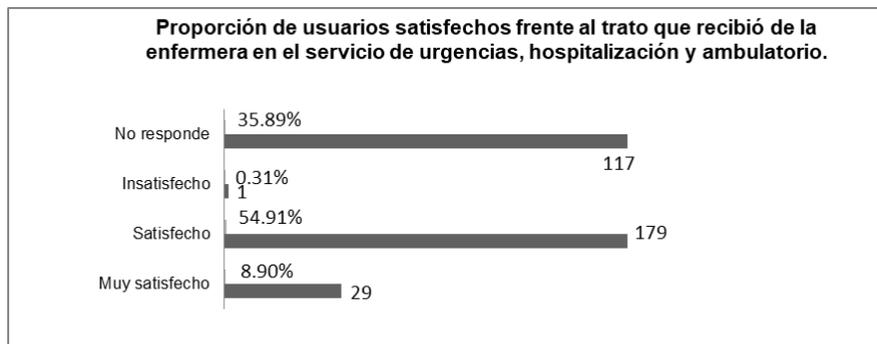


El 0.3% (3 de 944) usuarios se encuentran insatisfechos y el 0,2 % (2 de 944) de los usuarios se encuentran muy insatisfechos.

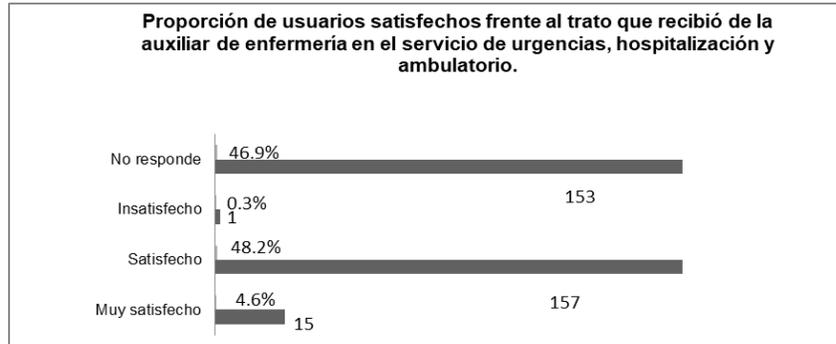
### 3.4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



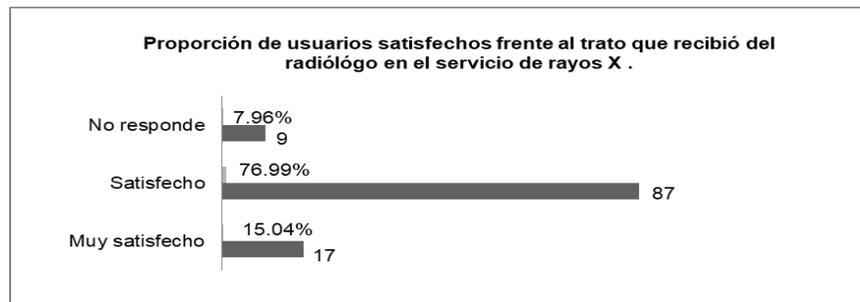
### 3.4.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



**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.**

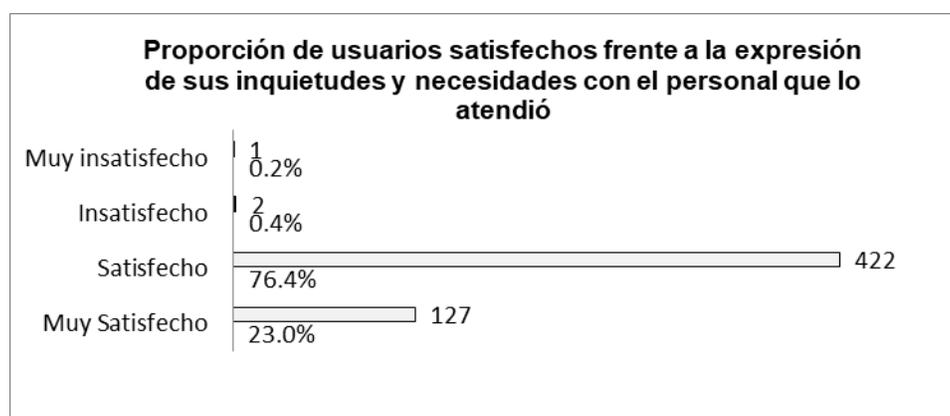


### 3.5 Indicador 1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió

Indicador satisfacción frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{549}{552} \times 100 \% = 99.5\%$$

Pregunta No 5 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales manifiestan estar muy satisfecho 23% (127 de 552) de los usuarios y satisfecho 76.4 % (422 de 552) de los usuarios para un total de 99.5% cumpliendo la meta establecida del 90%.



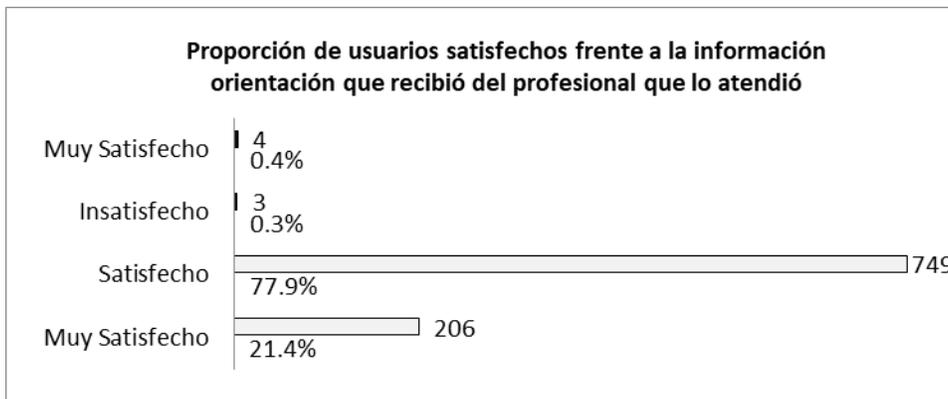
El 0.4% (2 de 552) usuarios se encuentran insatisfechos y el 0,2% (2 de 552) de los usuarios se encuentran muy insatisfechos.

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

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

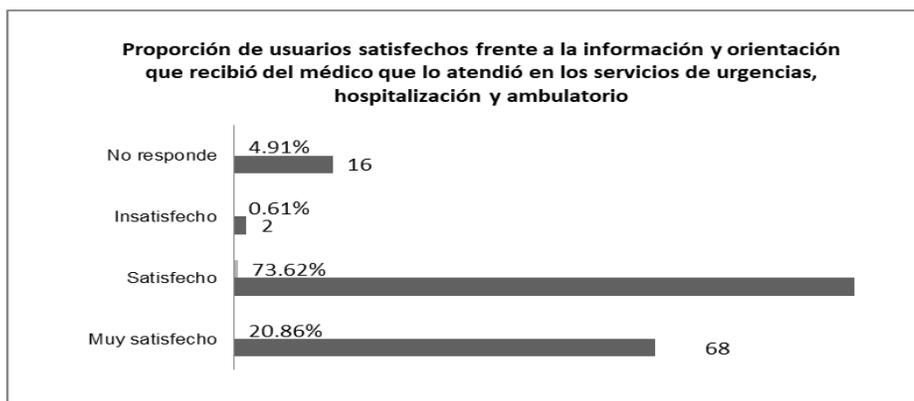
$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{955}{962} \times 100 \% = 99,3\%$$

Pregunta No 6 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 552 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 962 respuestas. En consecuencia, los usuarios manifiestan estar muy satisfechos el 21.4% (206 de 962), el 77.9% (749 de 962) de los usuarios respondieron estar satisfechos para un total **99,3%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

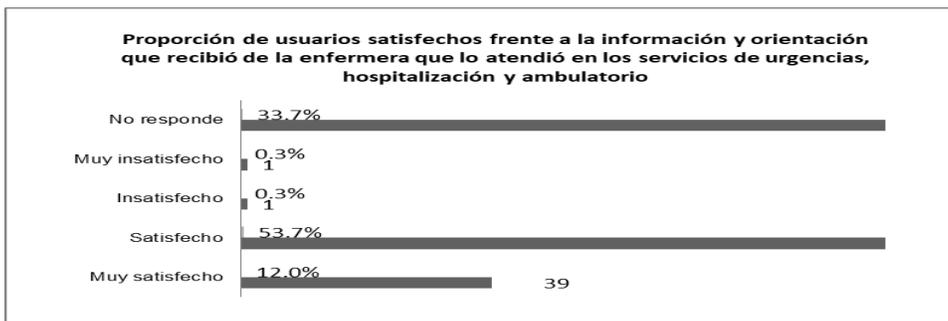


El 0.3% (3 de 962) de los usuarios se encuentran insatisfechos y el 0,4 % (4 de 962) de los usuarios se encuentran muy insatisfechos.

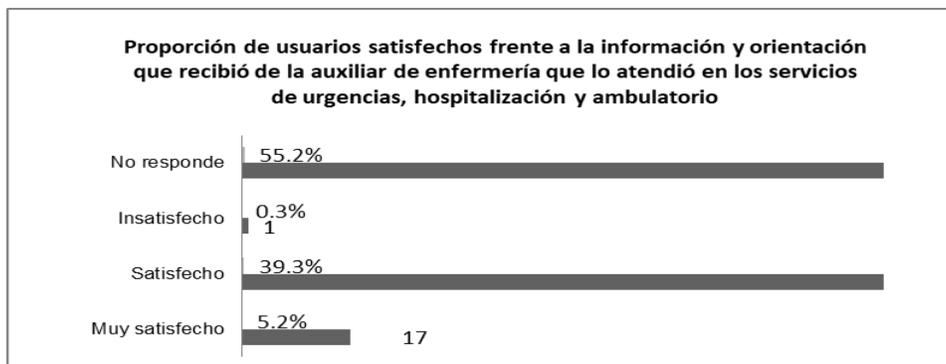
### 3.6.1 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió del médico que lo atendió en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorio



### 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



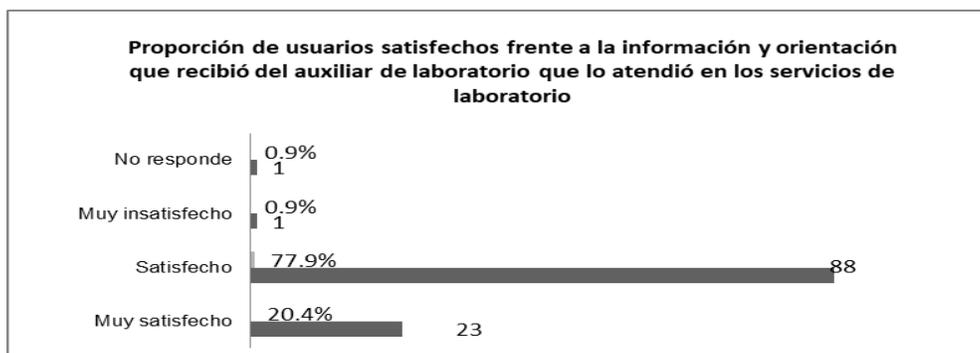
### 3.6.3 Proporción de usuarios satisfechos frente a la información y orientación que recibió de la auxiliar de enfermería que lo atendió en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorio



### 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

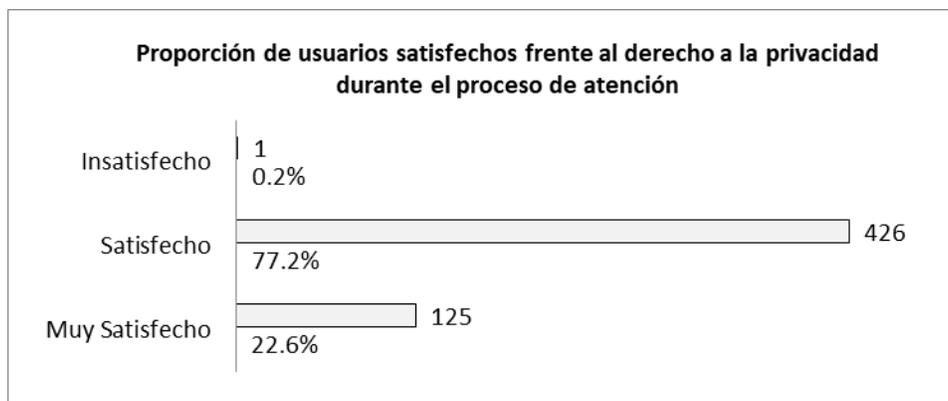


### 3.7 Indicador 1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención

Indicador satisfacción frente al derecho a la privacidad durante la atención

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{551}{552} \times 100 \% = 99,8\%$$

Pregunta No 7 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales manifiestan estar muy satisfechos 22,6% (125 de 552), el 77,2% (426 de 552) de los usuarios se encuentran satisfechos para un total de **99,8%** cumpliendo la meta establecida del 90%.



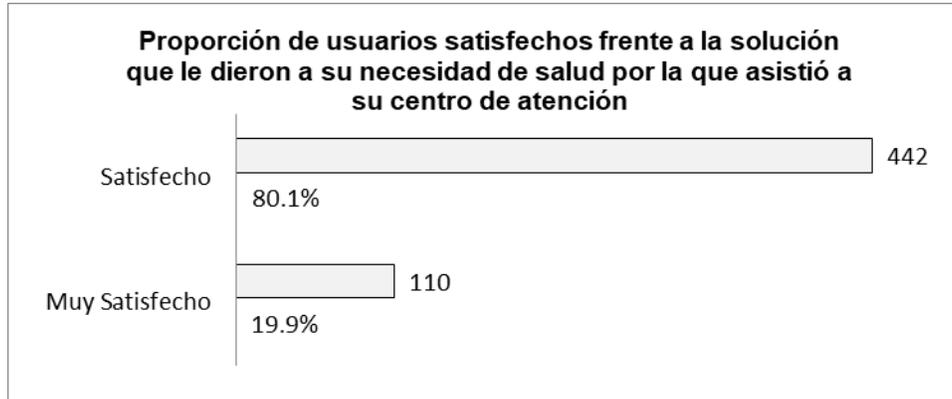
El 0.2% (1 de 552) de los usuarios se encuentran insatisfechos frente al derecho de la privacidad durante el proceso de atención.

### 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

Indicador satisfacción frente a la solución que le dieron a la necesidad de salud

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

Pregunta No 8 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 19,9 % (110 de 552) manifiestan estar muy satisfechos, y el 80,1% (442 de 552) manifiestan estar satisfechos para un total de **100%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

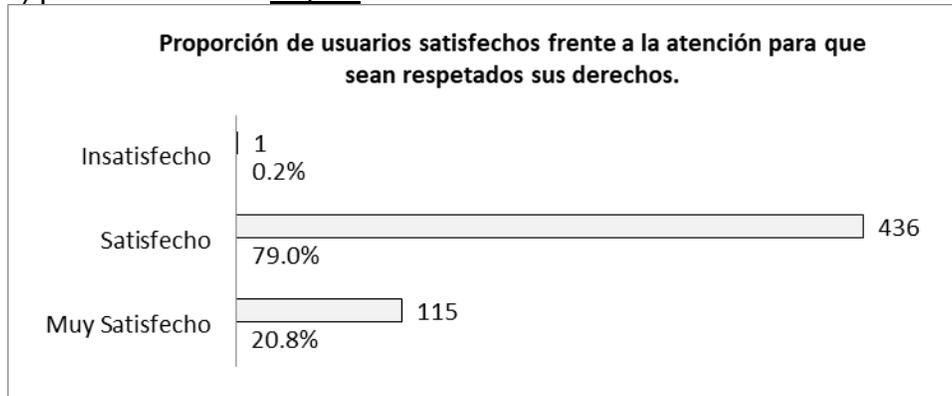


### 3.9 Indicador 1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos.

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

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{551}{552} \times 100 \% = \mathbf{99,8\%}$$

Pregunta No 9 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios, de los cuales manifiestan estar muy satisfechos el 20,8% (115 de 552), satisfechos el 79% (436 de 552 usuarios) para un total de **99,8%**.



El 0.2% (1 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 satisfacción frente a la no discriminación en la atención recibida

$$= \frac{\text{No de usuarios insatisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{4}{552} \times 100 \% = \mathbf{0,72\%}$$

Pregunta No 10 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales 4 usuarios

responden afirmativamente que han sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, lo cual corresponde al 0,72%. Por lo anterior, no se cumple la meta establecida del 0%.

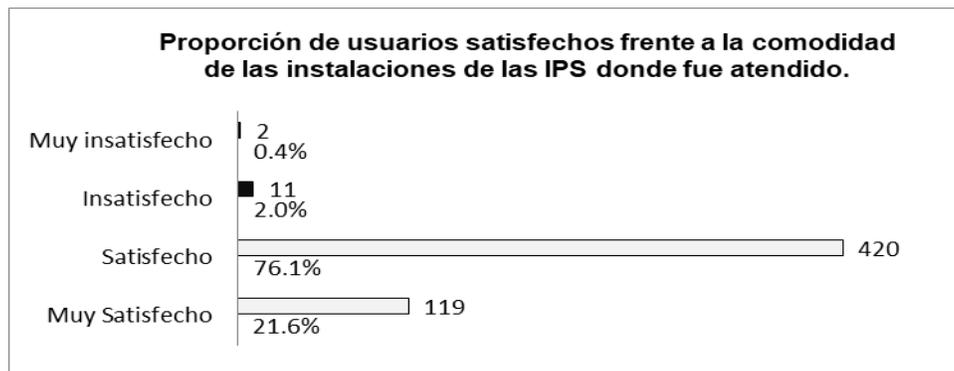
Es de anotar que 3 personas en el servicio de ambulatorio y 1 persona en el servicio de urgencias percibe discriminación en la atención recibida.

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

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

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{539}{552} \times 100 \% = 97,6\%$$

Pregunta No 11 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre de 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 21,6% (119 de 552) usuarios manifiestan estar muy satisfecho, el 76,1% (420 de 552) manifiestan estar satisfechos, para un total **97,6%** cumpliendo la meta establecida del 90%.



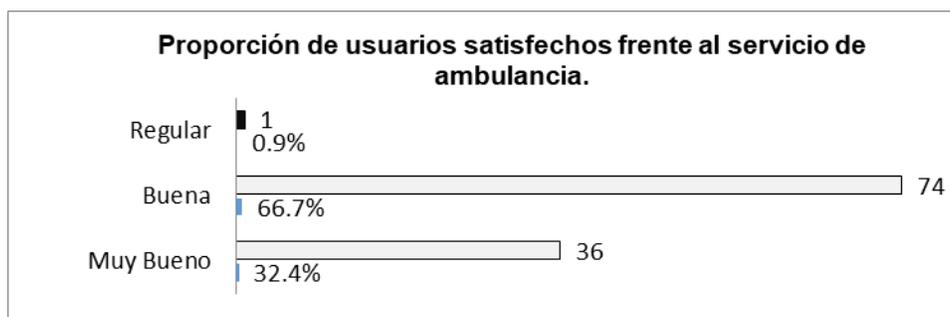
En cuanto a la insatisfacción el 2% (11 de 552) usuarios lo manifiestan estar insatisfechos y el 0.4% (2 de 552) afirman estar muy insatisfechas.

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

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

$$= \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{110}{111} \times 100 \% = 99,1\%$$

Pregunta No 12 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021, 111 usuarios que utilizaron el servicio de ambulancia calificaron el servicio, de los cuales manifestaron que la atención fue muy buena el 32.4% (36 de 111 usuarios) y atención buena el 66,7% (74 de 111 usuarios), para un total de **99,1%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

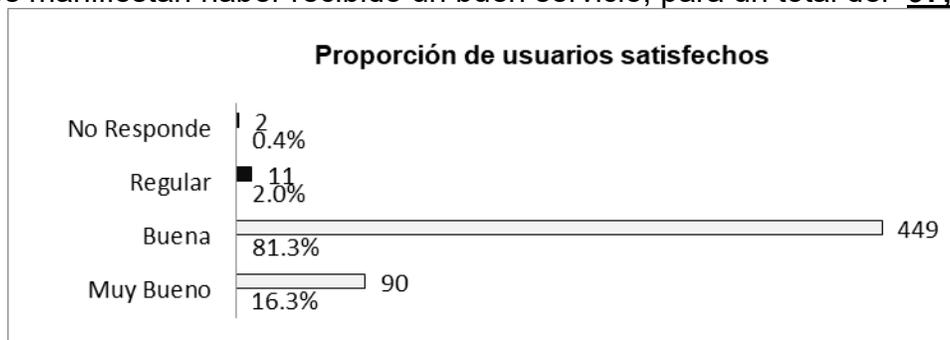


El 0,9 % (1 de 111) de los usuarios califico el servicio de ambulancia como regular.

### 3.13 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos

$$\text{Indicador de satisfacción} = \frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{539}{552} \times 100 \% = 97.64\%$$

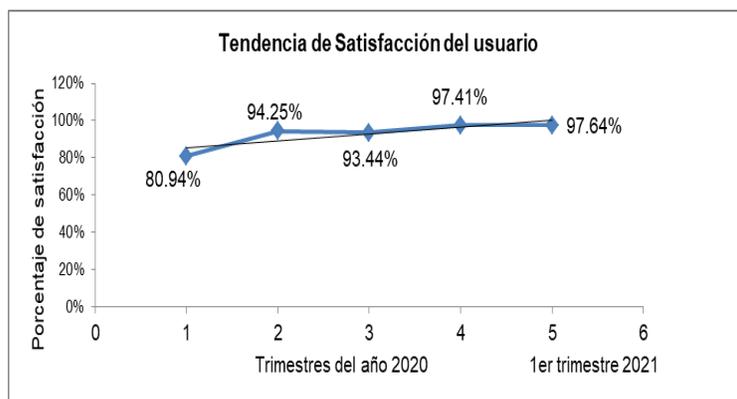
Pregunta No 13 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre de 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 16.3% (90 de 552) de los usuarios califican el servicio como muy bueno, el 81.3% (449 de 552) de los usuarios manifiestan haber recibido un buen servicio, para un total del **97,6%**.



El 2% (11 de 552) de los usuarios califican el servicio como regular, por último el 0.4% (2 de 552) de los usuarios no responden.

El 2% (11 de 552) de los usuarios califican el servicio como regular, con respecto al servicio de hospitalización 1 usuario, en el servicio ambulatorio 2 usuarios, en el servicio de ambulatorio 6 usuarios y en el servicio de urgencias 2 usuarios.

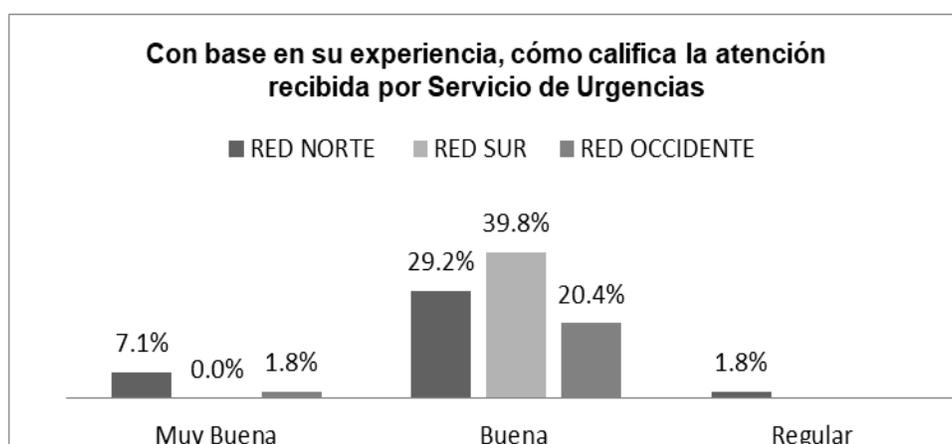
Teniendo en cuenta la tendencia de satisfacción de los usuarios percibida frente al servicio, indica un comportamiento positivo favorable, cumplimiento la meta establecida del 90%.



### 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	8		2
Buena	33	45	23
Regular	2		
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>25</b>

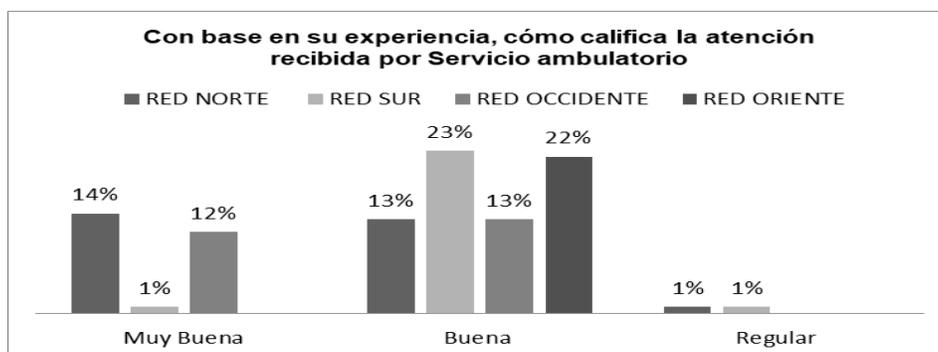
Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Urgencias			
Red/ Respuesta	Red Norte	Red Sur	Red Occidente
Muy Buena	7.1%	0.0%	1.8%
Buena	29.2%	39.8%	20.4%
Regular	1.8%	0.0%	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>38.1%</b>	<b>39.8%</b>	<b>22.1%</b>



### 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	16	1	13	
Buena	15	26	15	25
Regular	1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>25</b>

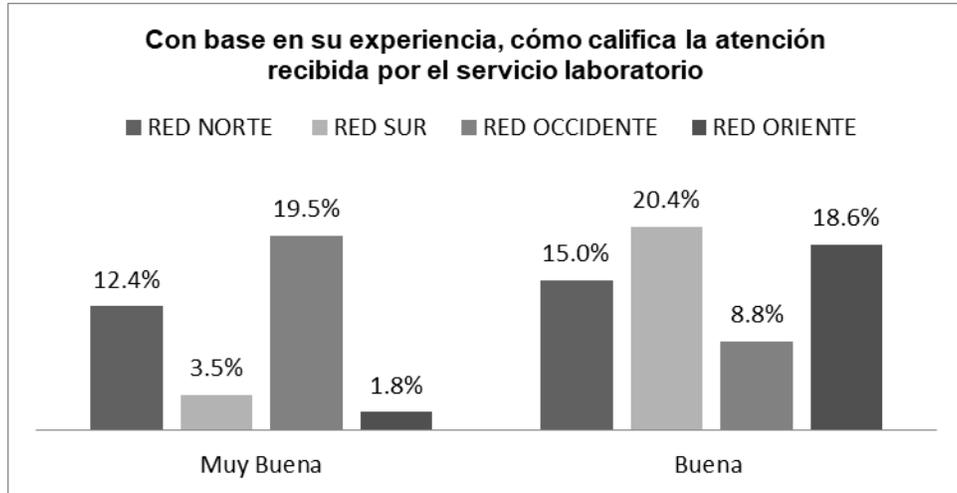
Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio Ambulatorio				
Red/ Respuesta	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente
Muy Buena	14%	1%	12%	0%
Buena	13%	23%	13%	22%
Regular	1%	1%	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>28%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>22%</b>



### 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	14	4	22	2
Buena	17	23	10	21
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>23</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	12.4%	3.5%	19.5%	1.8%
Buena	15.0%	20.4%	8.8%	18.6%
<b>TOTAL</b>	<b>27.4%</b>	<b>23.9%</b>	<b>28.3%</b>	<b>20.4%</b>



### 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	3		
Buena	36	36	32
Regular	1		5
TOTAL	40	36	37

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

PREGUNTA	Red Norte	Red Sur	Red Oriente
Muy Buena	2.7%		
Buena	31.9%	31.9%	28.3%
Regular	0.9%		4.4%
TOTAL	35.4%	31.9%	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	3	2
Buena	53	39
Regular	1	
No responde		2
TOTAL	57	43

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida en el Servicio de hospitalización		
PREGUNTA	Red Norte	Red Sur
Muy Buena	3.0%	2.0%
Buena	53.0%	39.0%
Regular	1.0%	
No responde		2.0%
Total	57.0%	43.0%



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

Indicador de recomendar la entidad a familia y amigos

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

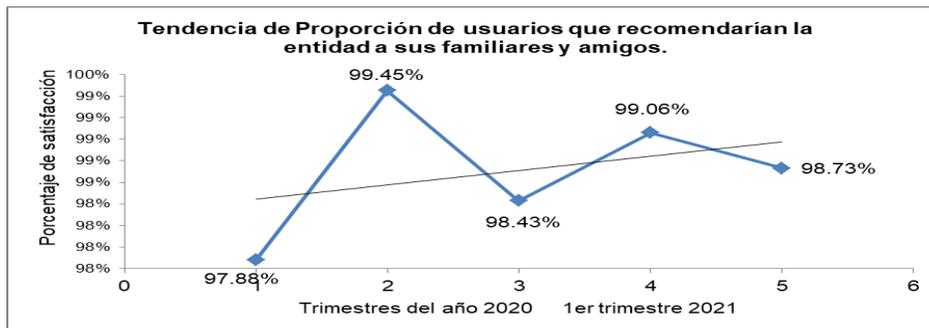
Pregunta No 14 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I Trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 94.9%(524

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 **98,7%**.



El 0,9% (5 de 552) de los usuarios manifiestan que probablemente no recomendarían los servicios de Salud de la empresa se encuentran en los servicios de laboratorio 1 usuario, en hospitalización 1 usuario y 3 usuarios en el servicio de Imagenología. Por último, el 0.4% (2 de 552) de los usuarios no responde.

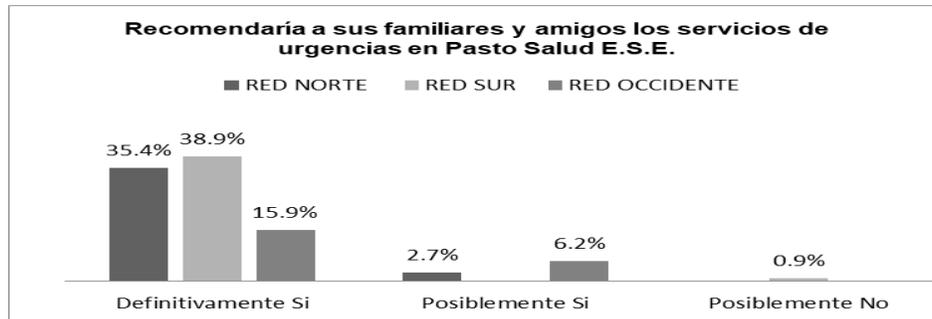
A continuación se presenta la proporción de Usuarios que recomendarían Pasto Salud E.S.E., a sus familiares y amigos, la cual indica un comportamiento constante para el primer trimestre del año en curso, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



### 3.14.1 Indicador de fidelización por servicio de Urgencias

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de Urgencias de Pasto Salud ESE</b>			
PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE
Definitivamente Si	40	44	18
Posiblemente Si	3		7
Posiblemente No		1	
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>25</b>

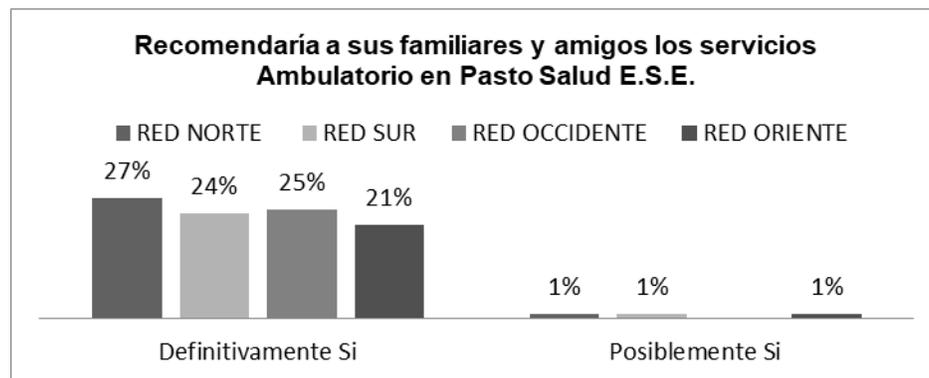
<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de Urgencias de Pasto Salud ESE</b>			
Red/ Respuesta	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE
Definitivamente Si	35.4%	38.9%	15.9%
Posiblemente Si	2.7%		6.2%
Posiblemente No		0.9%	
<b>TOTAL</b>	<b>38.1%</b>	<b>39.8%</b>	<b>22.1%</b>



### 3.14.2 Indicador de fidelización por servicio ambulatorio

<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios ambulatorios recibidos en Pasto Salud E.S.E.</b>				
PREGUNTA	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente
Definitivamente Si	31	27	28	24
Posiblemente Si	1	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>25</b>

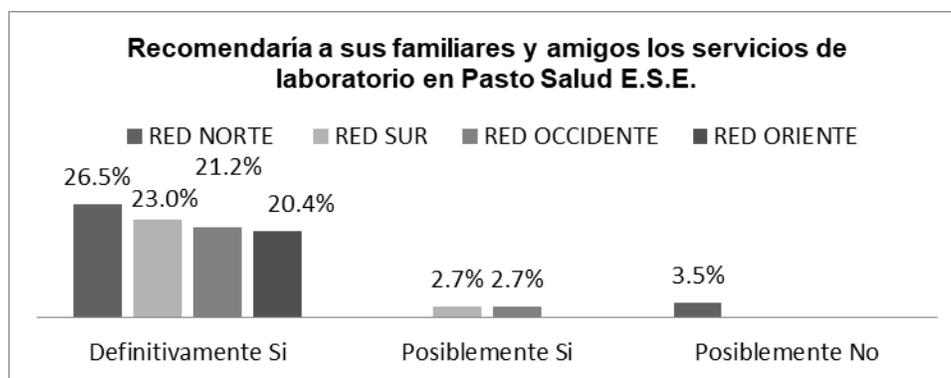
<b>Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios ambulatorios recibidos en Pasto Salud E.S.E.</b>				
PREGUNTA	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente
Definitivamente SI	29,89%	22,99%	25,29%	14,94%
Probablemente SI	1,15%		1,15%	4,6%
<b>TOTAL</b>	<b>31,03%</b>	<b>22,99%</b>	<b>26,44%</b>	<b>19,54%</b>



### 3.14.3 Indicador de fidelización por servicio de laboratorio

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Laboratorio				
Red/ Respuesta	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente
Definitivamente Si	30	26	24	23
Posiblemente Si		3	3	
Posiblemente No	4			
TOTAL	34	29	27	23

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Laboratorio				
Red/ Respuesta	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente
Definitivamente Si	26.5%	23.0%	21.2%	20.4%
Posiblemente Si		2.7%	2.7%	
Posiblemente No	3.5%			
TOTAL	30.1%	25.7%	23.9%	20.4%

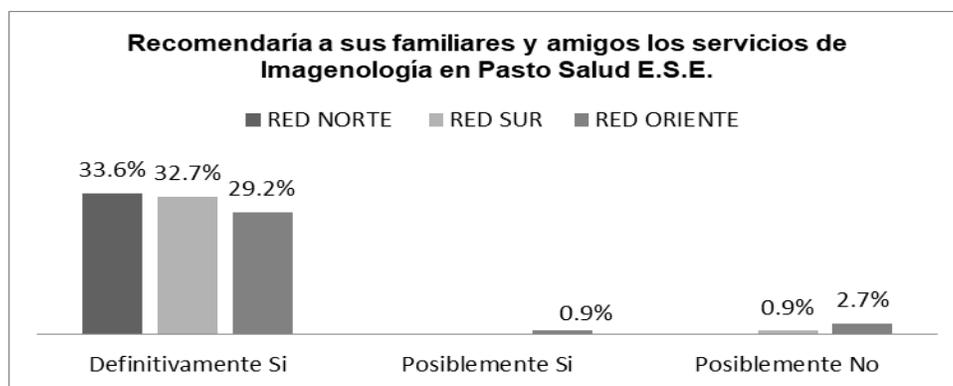


### 3.14.4 Indicador de fidelización por servicio de Imagenología

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Imagenología			
Red/ Respuesta	Red Norte	Red Sur	Red Oriente
Definitivamente Si	38	37	33
Posiblemente Si			1
Posiblemente No		1	3
TOTAL	38	38	37

**Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE en el Servicio Imagenología**

Red/ Respuesta	Red Norte	Red Sur	Red Oriente
Definitivamente Si	33.6%	32.7%	29.2%
Posiblemente Si			0.9%
Posiblemente No		0.9%	2.7%
<b>TOTAL</b>	<b>33.6%</b>	<b>33.6%</b>	<b>32.7%</b>



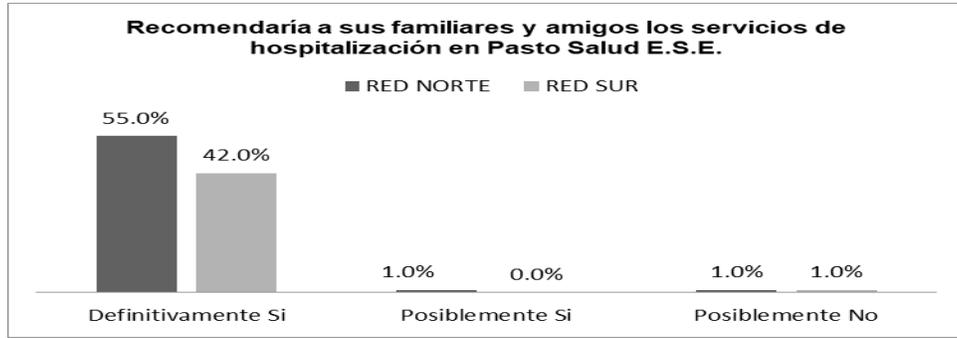
### 3.14.5 Indicador de fidelización por servicio hospitalización

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

PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR
Definitivamente Si	55	42
Posiblemente Si	1	
Posiblemente No	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>43</b>

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

PREGUNTA	RED NORTE	RED SUR
Definitivamente Si	55.0%	42.0%
Posiblemente Si	1.0%	0.0%
Posiblemente No	1.0%	1.0%
<b>TOTAL</b>	<b>57.0%</b>	<b>43.0%</b>

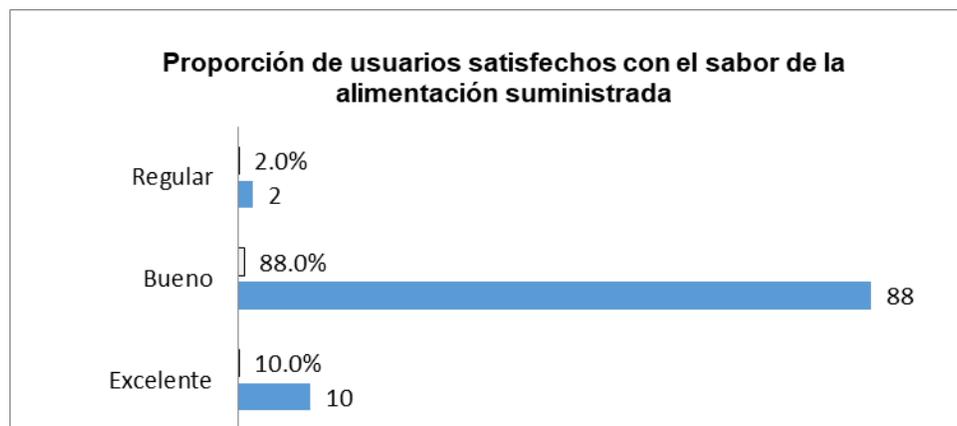


#### 4. INDICADORES DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Para los indicadores de satisfacción del servicio de hospitalización del Centro Hospital 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

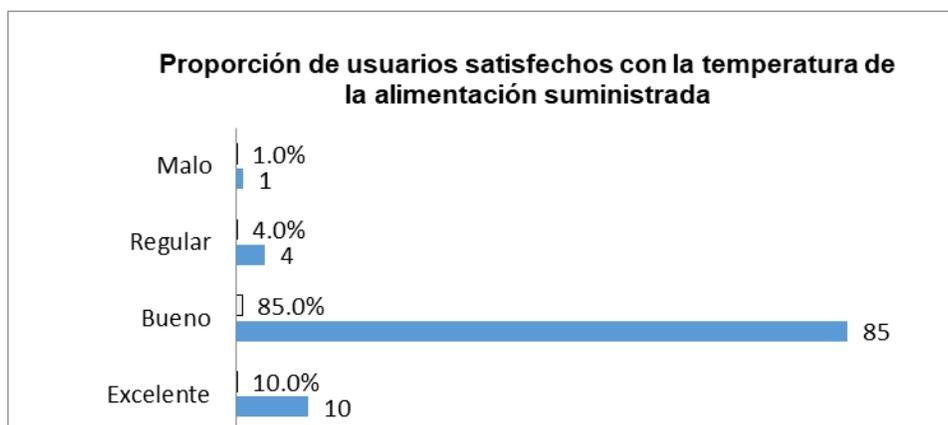
Pregunta 18 literal a. de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 10% (10 de 100) usuarios, bueno 88% (88 de 100) usuarios para un total de **98%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



El 2% (2 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

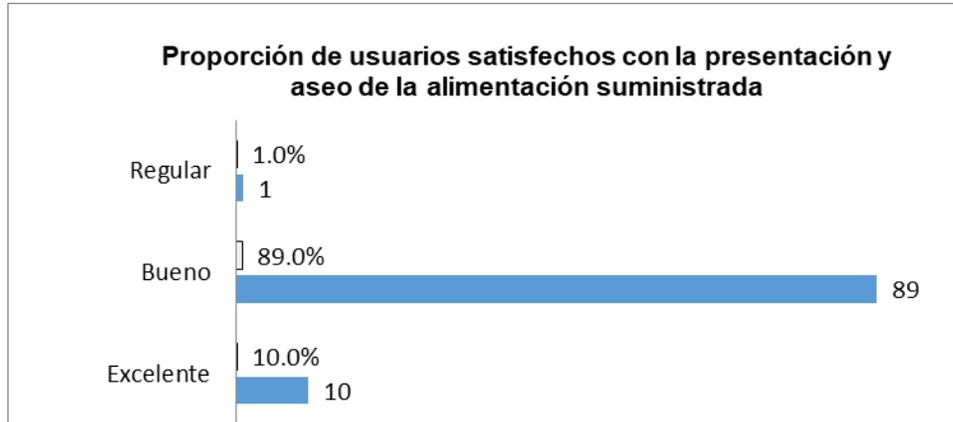
Pregunta 18 literal b de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 10% (10 de 100 usuarios), bueno 85% (85 de 100 usuarios) para un total de **95%**, cumpliendo la meta establecida del 90%.



El 4% (4 de 100) usuarios calificaron como regular y el 1 (1 de 100) manifestaron 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

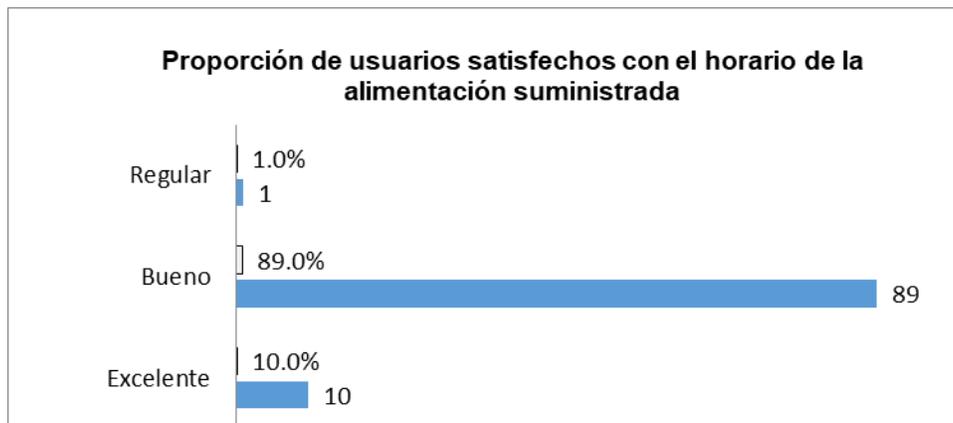
Pregunta 18 literal c de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la presentación y aseo de los alimentos suministrados en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 10% (10 de 100 usuarios), bueno 89% (89 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 e la alimentación

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

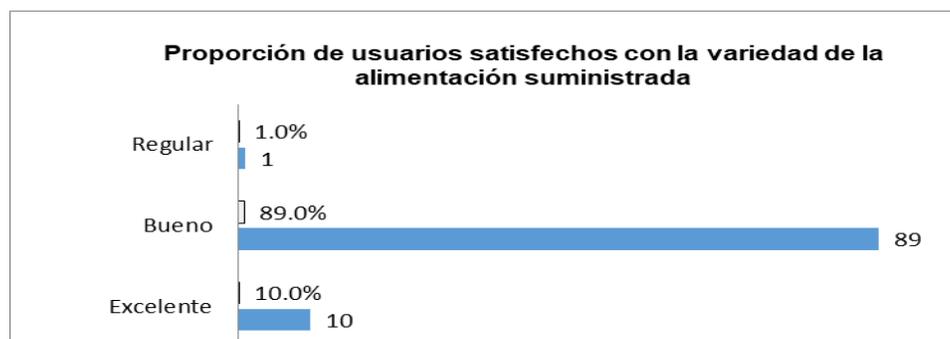
Pregunta 18 literal d, de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con el horario de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 10% (10 de 100) usuarios, bueno 89% (89 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

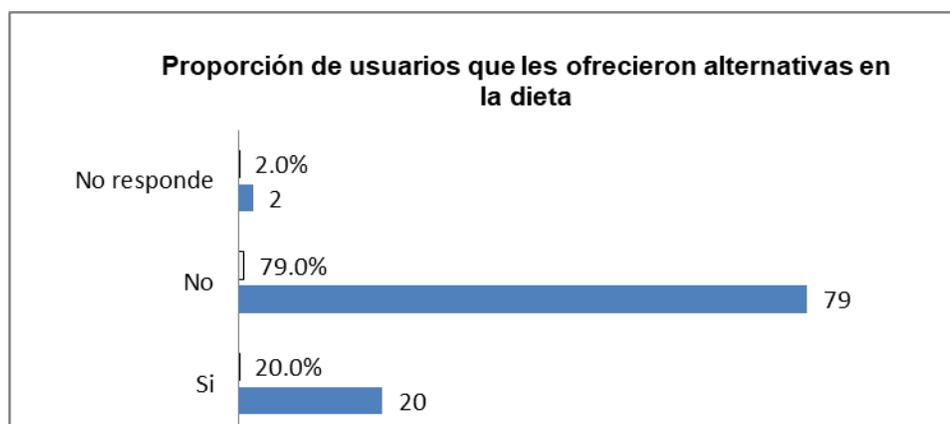
Pregunta 18 literal d, de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del I trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización con un calificativo de excelente el 10 % (10 de 100) usuarios, bueno 89 % (89 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 I trimestre del año 2021 se encuestaron 100 usuarios de los cuales, el 79% (79 de 100) de los usuarios respondieron que no les ofrecieron alternativas de alimentación en la dieta, y tan solo el 20% (20 de 100) de los usuarios respondieron afirmativamente a la pregunta.



El 2% (2 de 100) de los usuarios no responden a la pregunta

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

Para el mes de enero de 2021 se recibieron 16.447 llamadas de las cuales se programaron 13.950 citas para un total de 84.82%

Para el mes de febrero de 2021 se recibieron 26.886 llamadas de las cuales se programaron 21.695 citas para un total de 80.69 %

Para el mes de marzo de 2021 se recibieron 25.911 de las cuales se programaron 22.931 citas para un total de 88.52 %

En los meses de enero febrero y marzo de año 2021 se cumplió con la meta asignada del 60%.

Cabe señalar, que para el mes de marzo de 2021, la Subgerencia de salud e investigaciones contrató 4 personas para la asignación de citas para la vacunación contra el Covid 2021, corresponde a llamadas realizadas por los colaboradores de Call Center a los usuarios, por lo tanto, se asignaron 5.982 citas para vacunación.

## 6. Indicador 746- Proporción de usuarios inasistentes

$$= \frac{\text{No de usuarios inasistentes}}{\text{No de usuarios programados}} \times 100 \% = \frac{5.149}{114.448} \times 100 \% = 4.51\%$$

Para el primer trimestre del año 2021 se programaron citas a 114.448 usuarios de los cuales 5.149 usuarios no asistieron a la cita programada, para un porcentaje de 4.51% cumpliendo con la meta establecida hasta el 20%.

## 7. RESUMEN DE INDICADORES EN EL AÑO 2021

744-Citas agendadas (Informe general llamadas call-center/citas asignadas)	Meta	Citas agendadas por el Call center	Llamadas recibidas	Porcentaje
ENERO	60%	28.921	16.447	84.82%
FEBRERO	60%	31.473	26.886	80.69%
MARZO	60%	28.921	22.939	79.31%

719-Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRSF (Sobre PQRS)	Días	Porcentaje
ENERO	15	300/45 = 6.66
FEBRERO	15	408/49 = 8.32
MARZO	15	380/41 = 9.266

746- Proporción de usuarios Inasistentes	Hasta	Usuarios atendidos	Usuarios inasistentes	I TRIM
	20%	114.448	5.149	4.51%

747-Proporción de PQRSF Gestionadas (sobre PQRS)	META	I TRIM
	100%	135/135= 100%

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AÑO 2021				
INDICADORES	Meta	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
720 - Proporción de usuarios satisfechos	90%	539	552	97,6%
749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	90%	545	552	98.7%
815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	90%	212	226	93,8%
995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	90%	209	226	92.5%
Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención		113	113	100%
999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	90%	944	939	99,5%
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%
1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	90%	955	962	99,3%
1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención	90%	551	552	99.8%
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%
1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos.	90%	551	552	99,8%
1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida	0	4	552	0,72%
1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.	90%	539	552	97,6%
1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	90%	110	111	99,1%
MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION				
Indicadores	Meta	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	90%	98	100	98%

1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	90%	95	100	95%
1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%
1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%
1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%
Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	No	81	100	81%
	Si	19	100	19%

## **CONCLUSIONES**

1. Durante el primer trimestre del año 2021, cuatro usuarios perciben haber sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, lo cual perjudica el cumplimiento del indicador que es del 0%.
2. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, tan solo al 19% (19 de 100) de los usuarios se les ofreció alternativa en la dieta.
3. En cuanto a la proporción de usuarios satisfactorios, teniendo en cuenta los resultados del año 2020, y el resultado del primer 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 primer trimestre del año 2021, se puede analizar que la tendencia presenta un comportamiento constante, superando la meta establecida del 90%