



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

**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
III TRIMESTRE 2022**

MARIA ELENA ARTURO DE VREIS  
Trabajadora Social- Contratista  
Proyecto

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 20 octubre de 2022

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2022 .....	4
1.1 OBJETIVO.....	4
1.2 ALCANCE.....	4
1.3 NORMATIVIDAD.....	4
2. NUMERO DE ENCUESTA POR SERVICIO .....	5
2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO.....	5
2.1.1 Género.....	5
2.1.2 Participación de la encuesta por edades.....	5
2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta.....	6
2.1.3 Participación de la población en la encuesta.....	7
2.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta.....	7
3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	8
3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.....	8
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.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4. RECURSO HUMANO .....	10
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....	10
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....	10
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....	11
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.....	11
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Auxiliar de odontología en el servicio de hospitalización.....	12
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	12
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias.....	13
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....	13
4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización y Imagenología.....	13
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	14
4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron.....	14
4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir.....	15
4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención .....	15

4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida .....	16
4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente. ....	16
4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal. ....	17
5. INFORMACION Y ORIENTACION.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´. ....	19
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E. 19	
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención. 20	
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual. ....	20
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA.....	21
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados. ....	21
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa .....	21
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	22
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada. ....	22
8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados .....	23
8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.....	23
8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada .....	24
8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada. ....	24
8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	25
9. GENERALIDADES.....	25
9.1 1005 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos .....	26
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos. ....	27
10. CONSOLIDADO I Y II TRIMESTRE 2022 INDICADORES DE SATISFACCION .....	28
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION .....	30
10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA .....	31
10.3 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS .....	32
CONCLUSIONES .....	33

## INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2022

### 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 2.164 encuestas, las cuales se dividieron 541 encuestas para cada trimestre del año 2022.

Para el tercer trimestre del año 2022 se aplicaron 541 encuestas de Medición de satisfacción. A continuación, se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas por servicios.

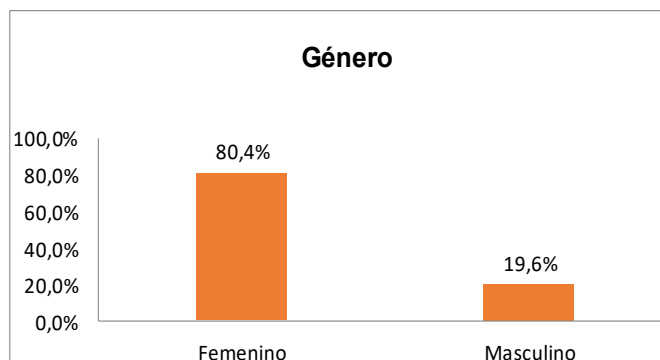
Encuestas por Red de Servicios 2022					
Red/Servicio	Sede Sur	Sede Norte	Sede Occidente	Sede Oriente	Total
Ambulatorio	25	30	31	23	109
Urgencias	37	37	35	0	109
Laboratorio	29	32	26	22	109
Imagenología	37	37	0	35	109
Hospitalización	53	52	0	0	105

Total de encuestas por servicio 2022	
Servicios de Salud	No de encuestas
Ambulatorio	109
Urgencias	109
Laboratorio	109
Imagenología	109
Hospitalización	105
Total	541

### 2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

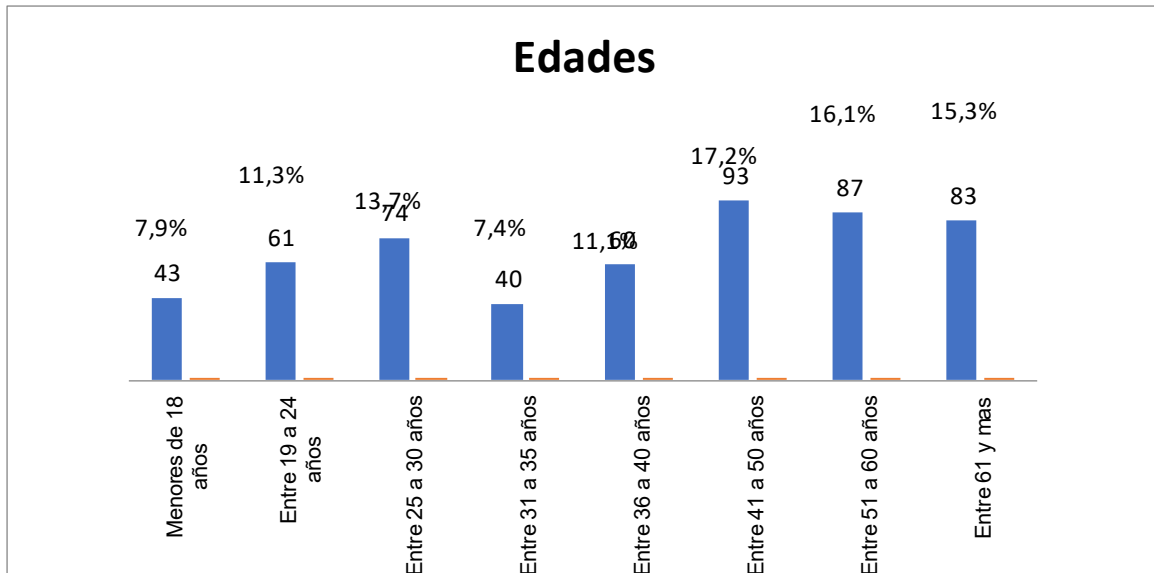
#### 2.1.1 Género.

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del III trimestre del año 2022 se presenta la participación por género donde el 19.1% (106) corresponde al sexo masculino y el 80.4% (435) al sexo femenino.



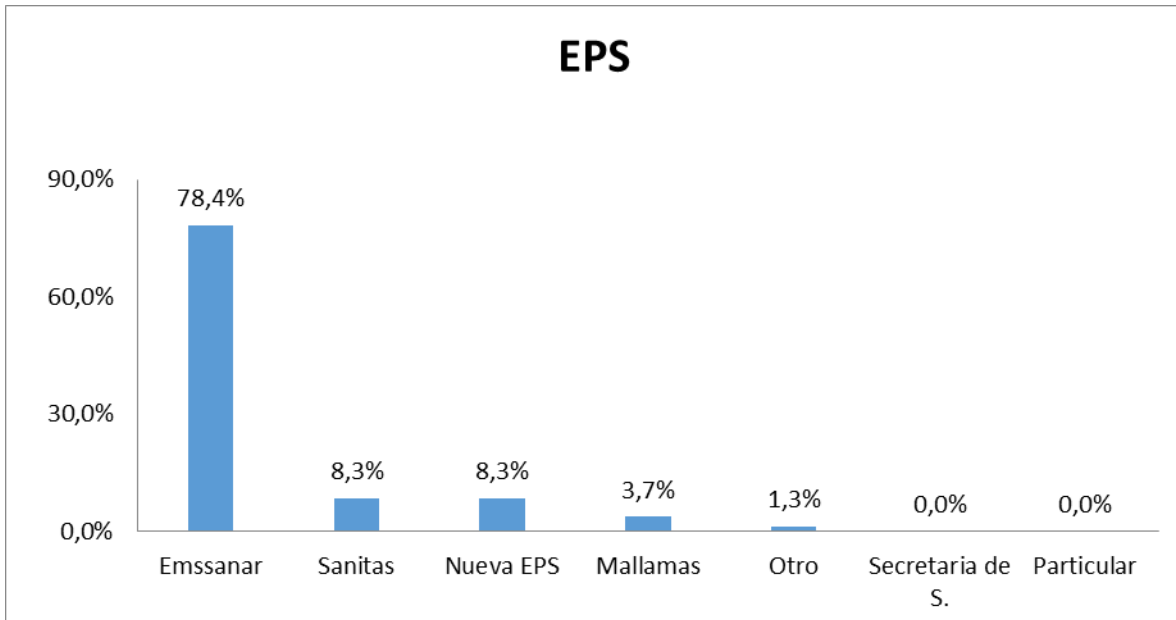
### 2.1.2 Participación de la encuesta por edades

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del III trimestre del año 2022 se presenta la participación por edades.



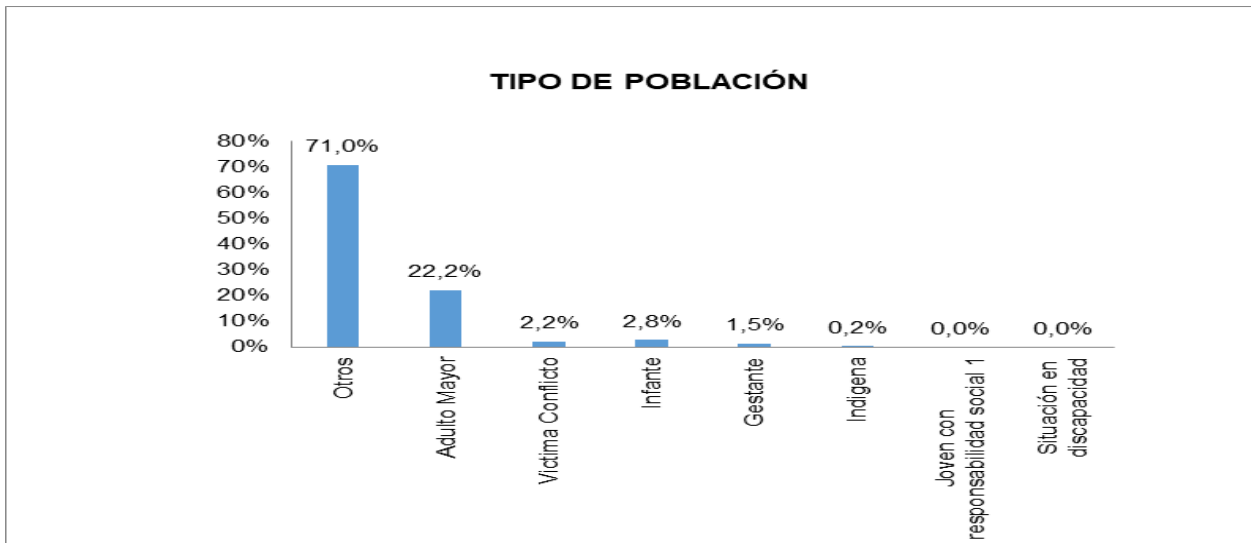
### 2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del III trimestre del año 2022 se presenta la participación por Eps, de la siguiente manera: Emssanar 78.4% (415), Sanitas el 8.3% (59), Nueva EPS 8.3% (39), Mallamas 3.7% (20), Otro 1.3% (6).



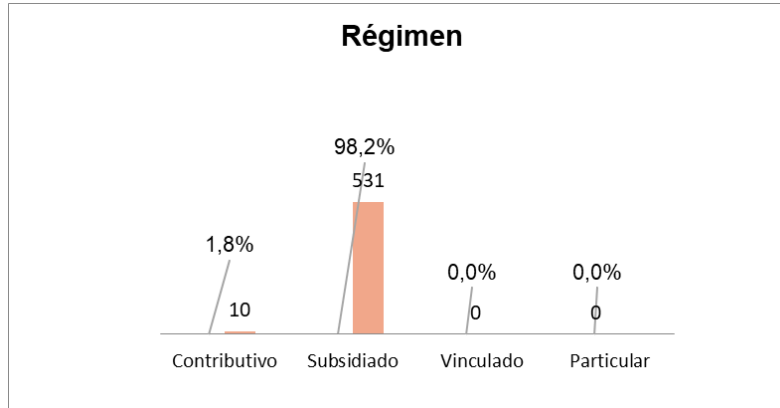
### 2.1.3 Participación de la población en la encuesta

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del III trimestre del año 2022 se presenta el tipo de la población que participo en la encuesta.



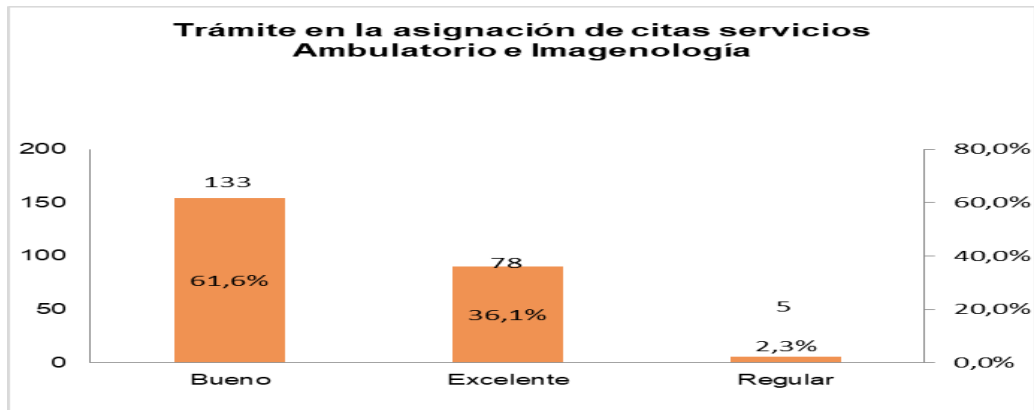
### 2.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta

De acuerdo con 541 usuarios encuestados del III trimestre del año 2022 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta.



### 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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



Para los servicios Ambulatorio y Imagenología, el usuario que califica como Bueno el procedimiento de trámite para la asignación de citas es de 61.6% (133 de 216 encuestados), el 36.1% como Excelente (78 de 216 encuestados) y el 2.3% (5 de 216 encuestados) manifiestan como regular en la asignación de citas.

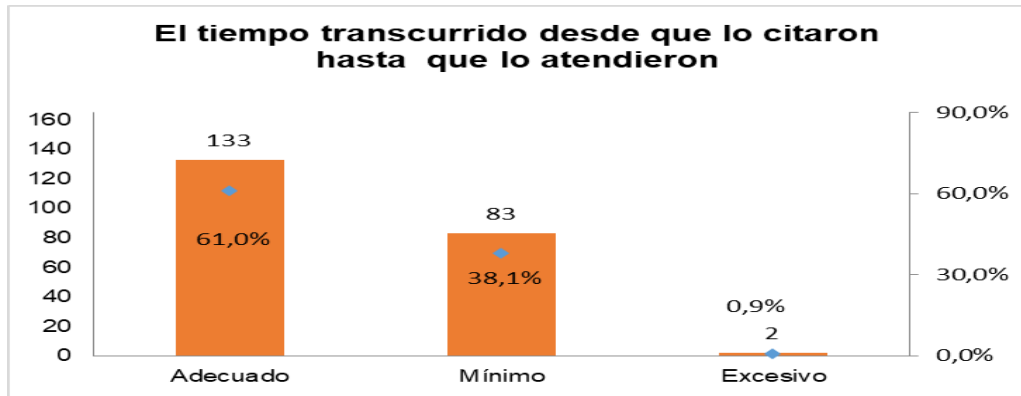
Primer trimestre 2022: 98.2%

Segundo trimestre 2022: 98.6% incremento

Tercer Trimestre 2022: 97.7% un bajo descenso (entre bueno y excelente)

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





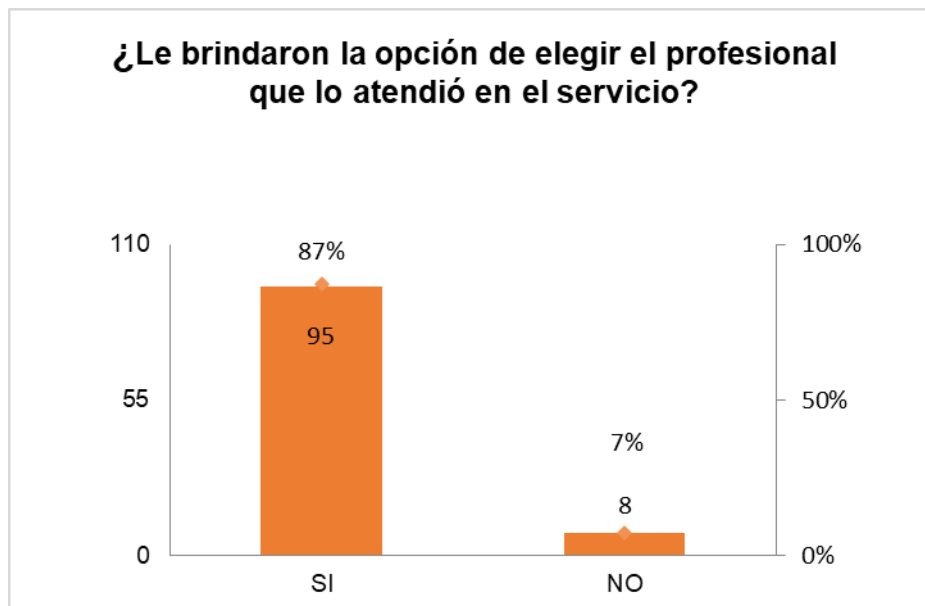
Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido; el 61% opinan que el tiempo es adecuado (133 de 218) el 38.1% (83 de 218) que es adecuado y el 0.9% (2 e 218) es excesivo.

Primer trimestre 2022: 99.5%

Segundo trimestre 2022: 96.8% bajo

Tercer trimestre 2022: 99.1% (entre adecuado y mínimo)

**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, el 87% (95) de los usuarios manifiestan que si le brindaron la opción de elegir el profesional que le atendió, mientras que el 7% responden que No.

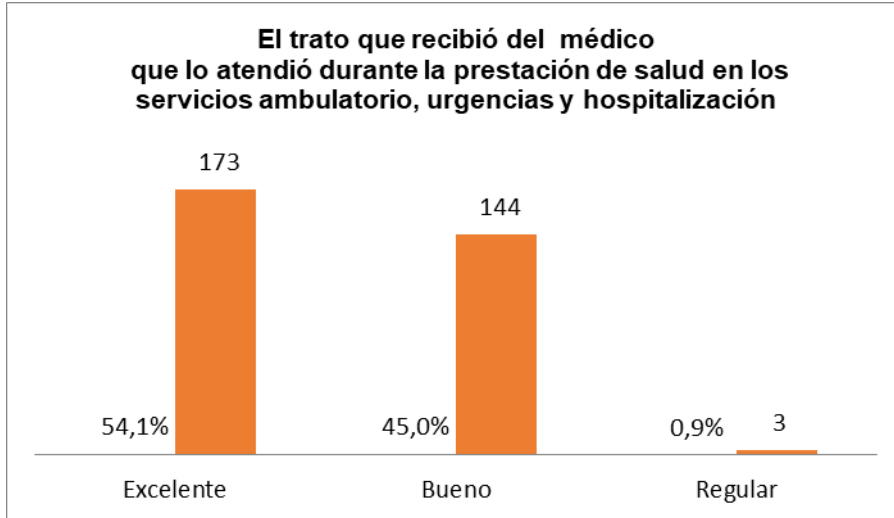
Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 98.2% bajo

Tercer trimestre 2022: 87% bajo

#### 4. RECURSO HUMANO

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



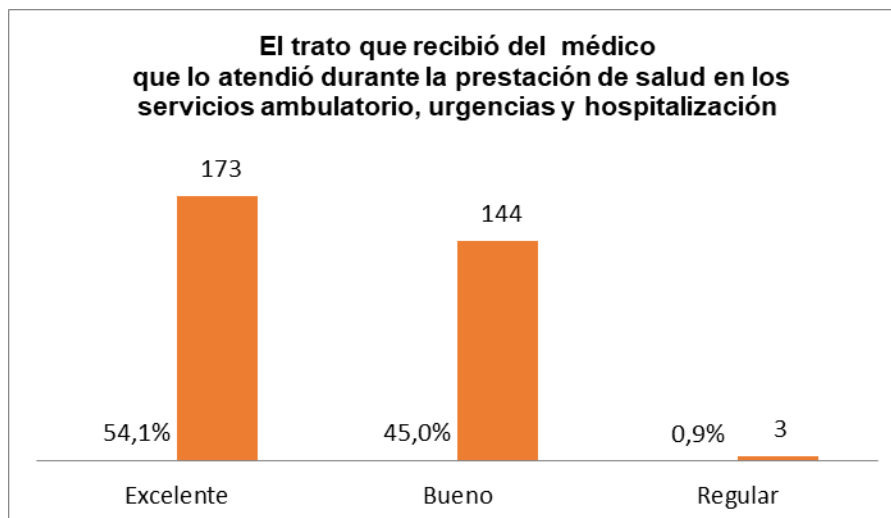
Se encuestaron 541 usuarios, quienes señalaron varias opciones para el personal en medicina, enfermería, odontología, auxiliar de enfermería, auxiliar de odontología, rayos x; lo cual asciende el número a 913 respuestas. En consecuencia, el 54.1% (173 de 320) manifestaron que el trato recibido es Excelente y 45% (144 de 320) expresaron que el trato recibido fue Bueno, para un total de **99.1%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

Primer trimestre 2022: 99.5%

Segundo trimestre 2022: 99.8% Incremento

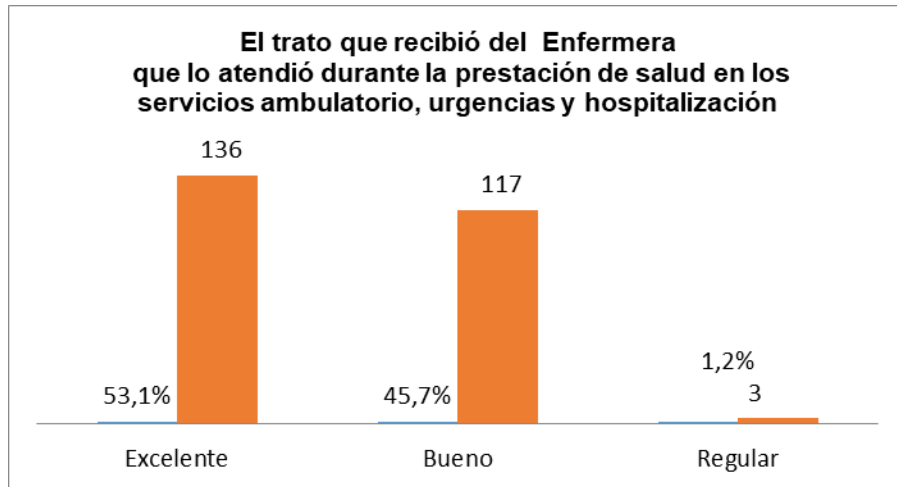
Tercer trimestre 2022: 99.1% bajo descenso

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



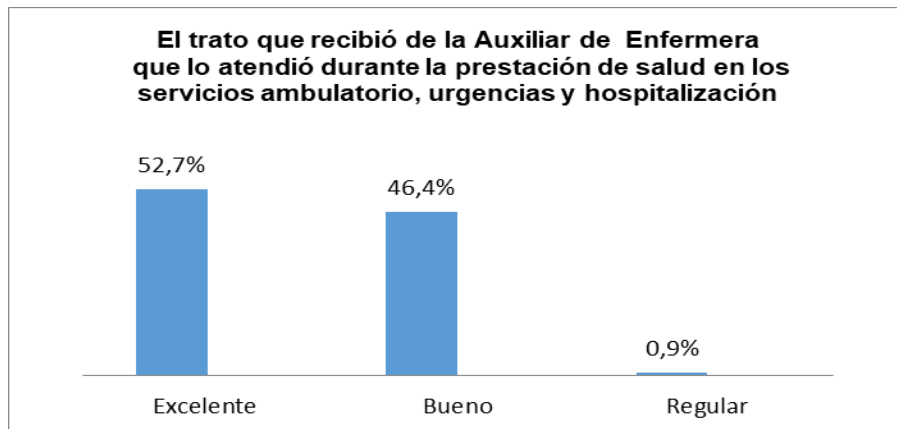
El 54.1% (173 de 320), de usuarios responden que el trato que recibio del Médico es Bueno en los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 45% (144 de 320) como Bueno y el 0.9% (3 de 320) com Regular.

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



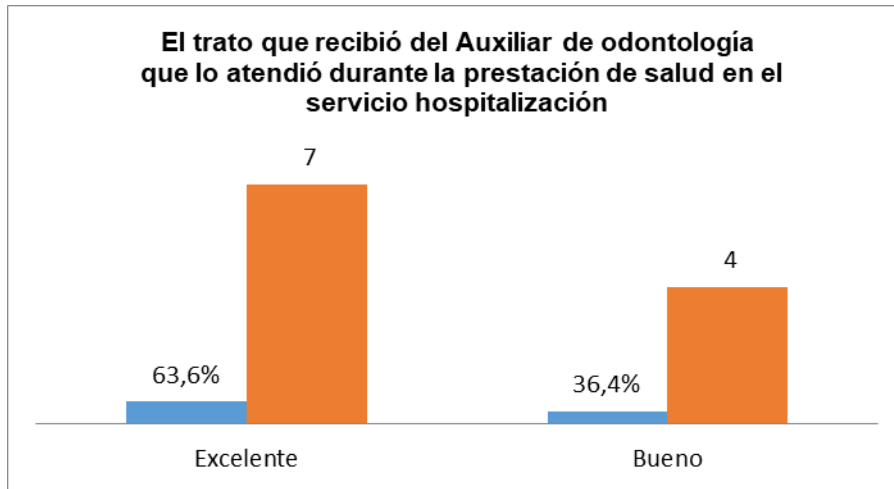
El 53.1% (136 de 256), de usuarios responden que el trato que recibio del Enfermeria es Bueno en los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 45.7% (117 de 256) como Bueno y el 1.2% (3 de 256) com Regular.

**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.**



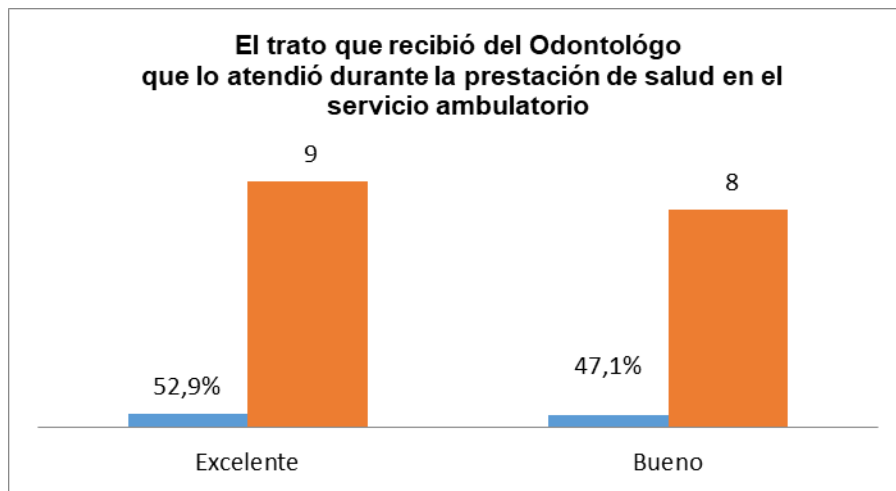
El 52.7% (58 de 110), de usuarios responden que el trato que recibio del Auxiliar de Enfermeria es Excelente en los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 46.4% (51 de 110) como Bueno y el 0.9% (1 de 110) como Regular

#### 4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Auxiliar de odontología en el servicio de hospitalización.



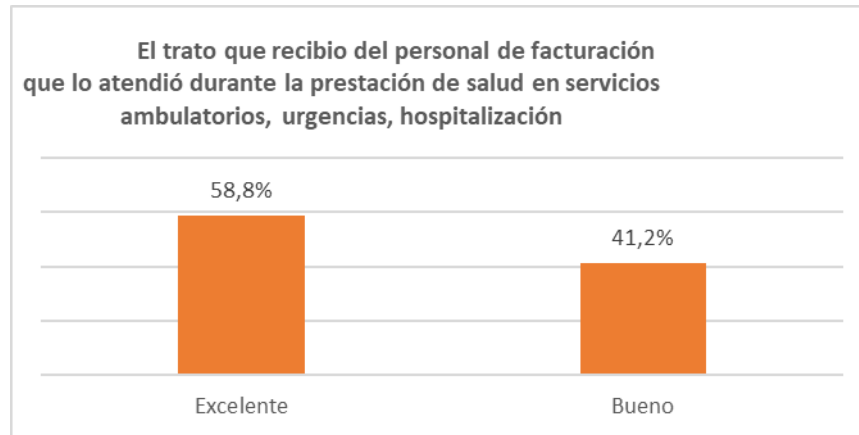
El 63.6% (7 de 11), de usuarios responden que el trato que recibió del Auxiliar de Odontología es Excelente en los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 36.4% (4 de 11) como Bueno.

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



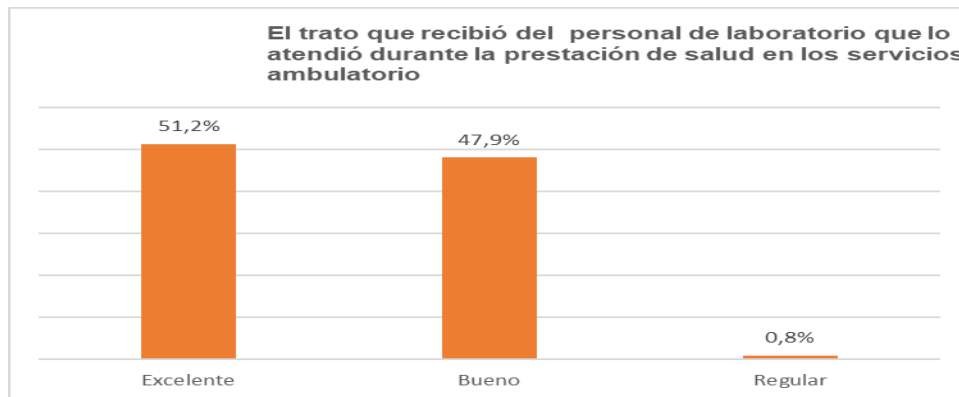
El 52.9% (9 de 17), de usuarios responden que el trato que recibió del profesional de Odontología es Excelente en los servicios de ambulatorios, y hospitalización. El 47.1% (8 de 17) como Bueno.

#### 4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias.



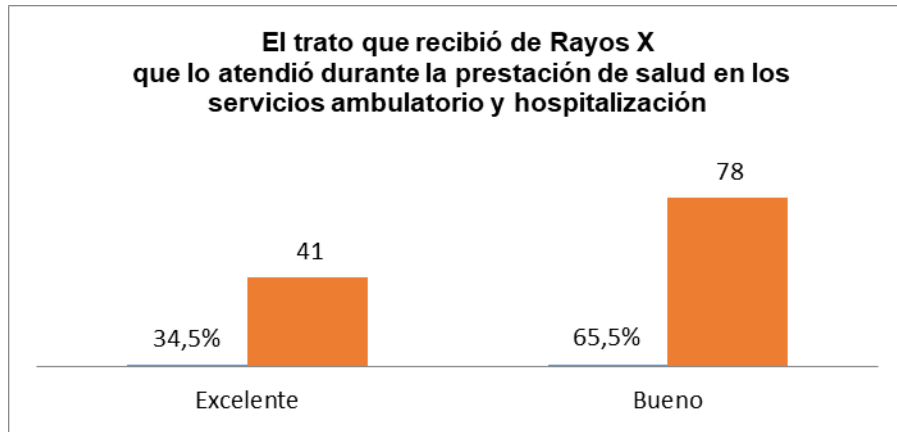
El 58.8% (10 de 17), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de facturación es Excelente en los servicios de urgencias, ambulatorios, y hospitalización. El 47.1% (8 de 17) como Bueno.

#### 4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.



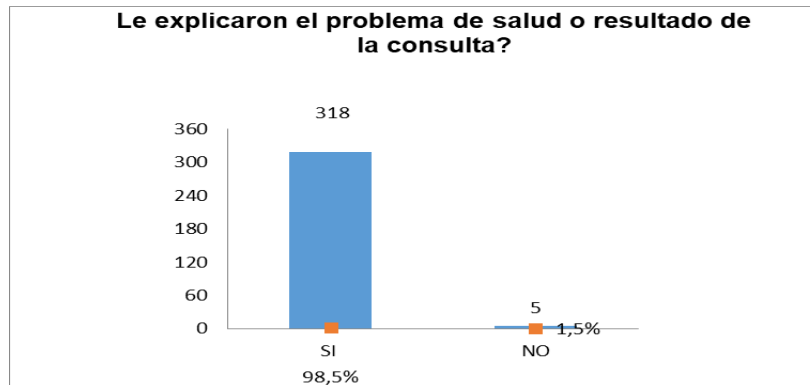
El 51.2% (65 de 121), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Excelente en los servicios ambulatorios. El 47.9% (58 de 121) como Bueno y el 0.8% (1 de 121) como Regular.

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



El 34.5% (41 de 119), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Rayos X es Excelente en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 65.5% (78 de 119) como Bueno.

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



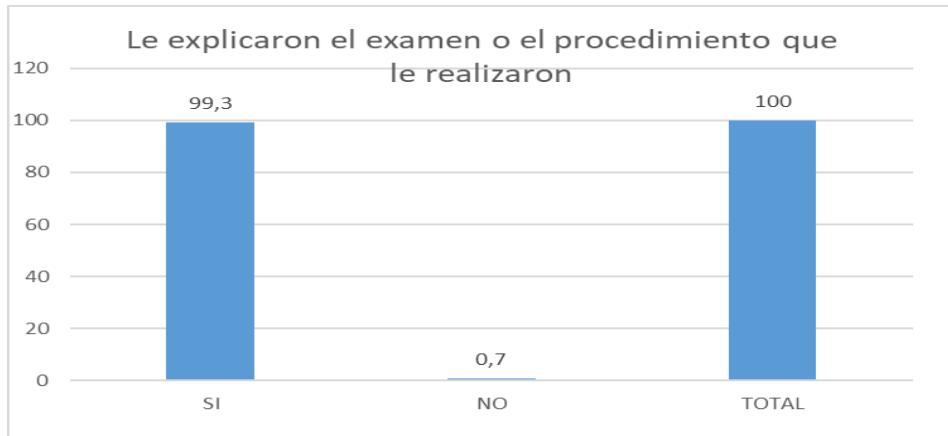
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 98.5% (318 de 323) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud o resultado de la consulta y el 1.5% como No, (5 de 33).

Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 100%

Tercer trimestre 2022: 98.5, un bajo descenso

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



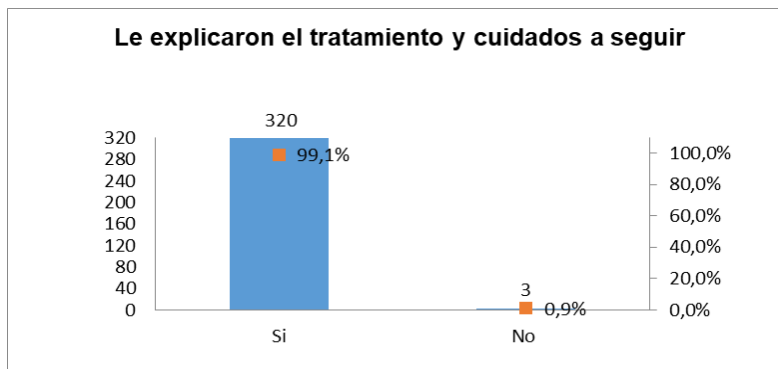
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, los Usuarios contestaron positivamente el 99.3% (537 de 541) usuarios que Sí le brindaron la explicaron del problema de salud o resultado de su consulta y el 0.7 responden que No.

Primer trimestre 2022: 99.8%

Segundo trimestre 2022: 100% Incremento

Tercer trimestre 2022: 99.3% bajo descenso

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



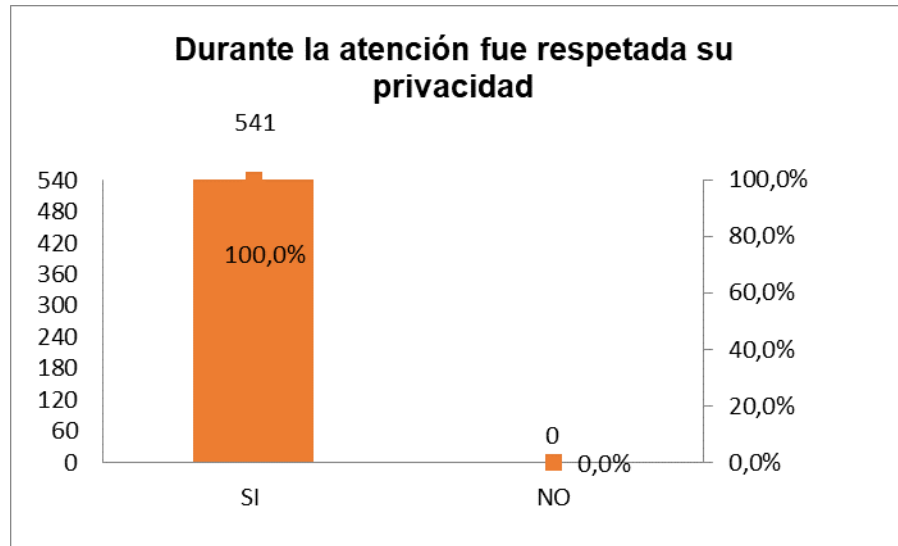
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios el 99.1% (320 de 323) Usuarios, que sí le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir y el 0.9 responden que No.

Primer trimestre 2022: 99.7%

Segundo trimestre 2022: 100% Incremento

Tercer trimestre 2022: 99.1% bajo descenso

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



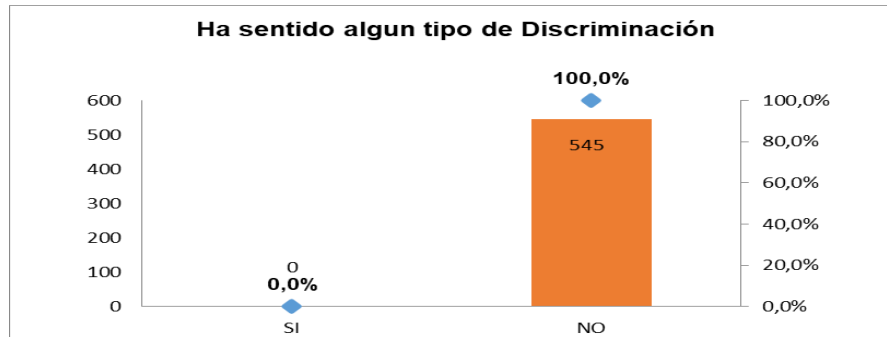
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (541) de los Usuarios se sienten satisfechos frente al respeto de la privacidad durante la atención

Primer trimestre 2022: 99.8%

Segundo trimestre 2022: 100% Incremento

Tercer trimestre 2022: 100%

**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 100% (541 de 541) de los Usuarios sienten no haber sentido algún tipo de discriminación.

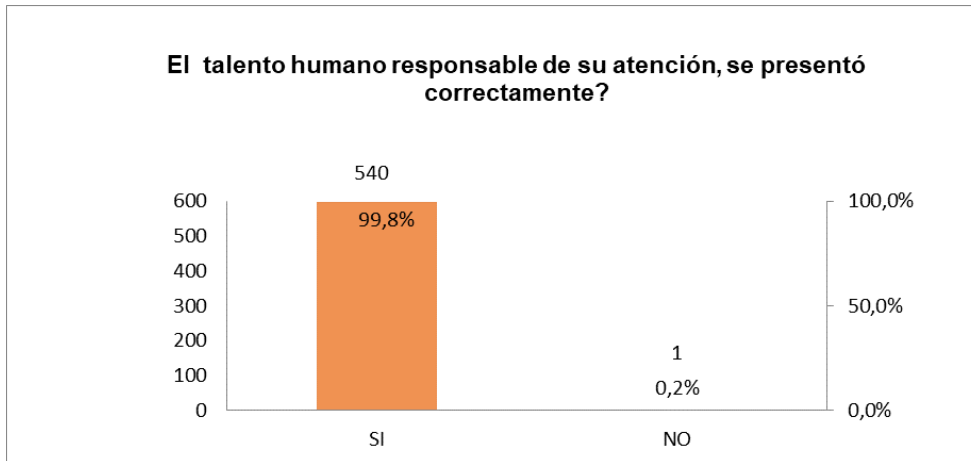
Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 100%

Tercer trimestre 2022: 100%

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





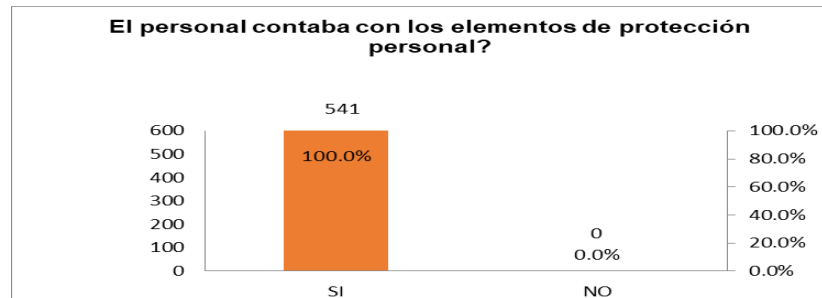
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.8% (541) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente. Un usuario respectivamente en el servicio de Imagenología afirma que no se presentó el responsable del servicio.

Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 99.6% bajo

Tercer trimestre 2022: 99.8%

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (541) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el personal utiliza EPP.

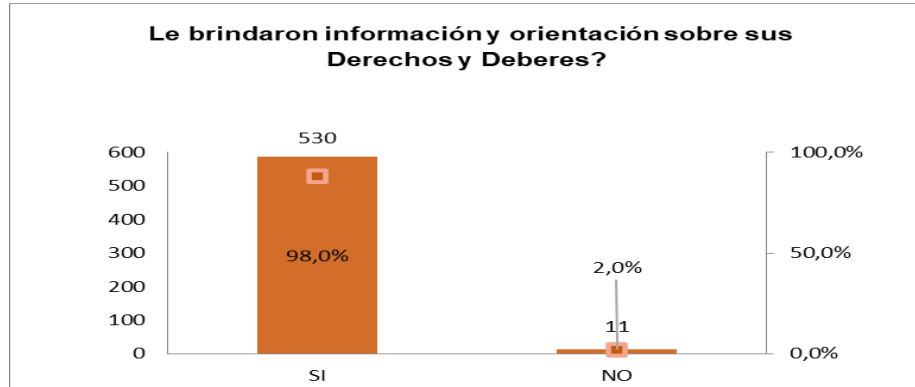
Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 100%

Tercer trimestre 2022: 100%

### 5. INFORMACION Y ORIENTACION

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



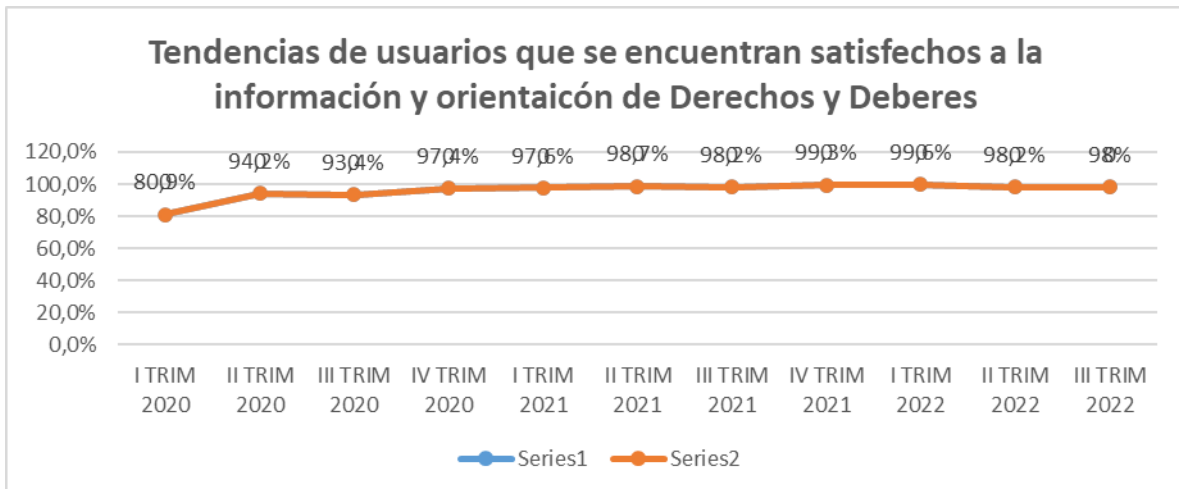
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98% (530 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y al 2% (11 de 541) no se les brindo la orientación en el servicio de Hospitalización (8), laboratorio (1) y ambulatorio (1).

Primer trimestre 2022: 99.6%

Segundo trimestre 2022: 98.2%

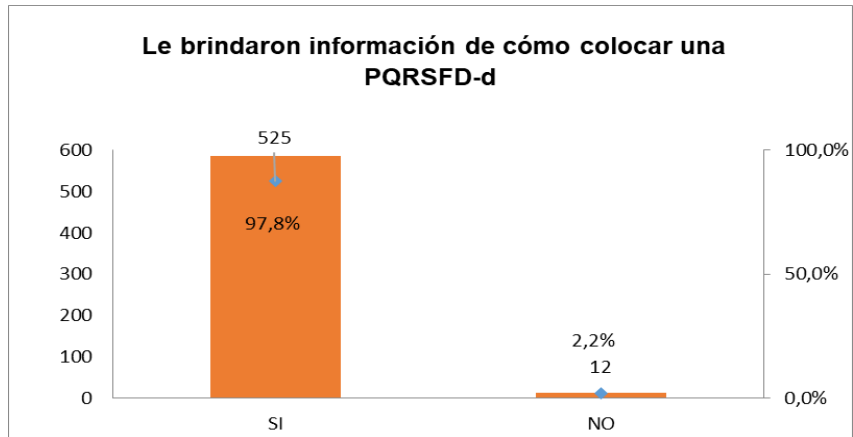
Tercer trimestre 2022: 98%

### 5.1.1 Tendencias de usuarios que se encuentran Satisfechos a la información y orientación de Derechos y Deberes



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´.**



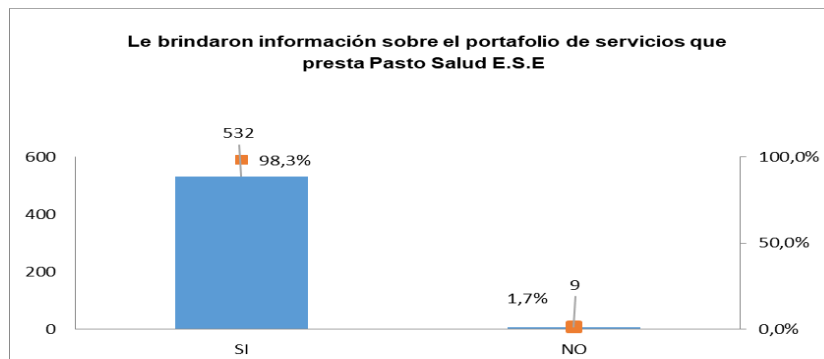
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 97.8% (525 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 2.2% (9 de 525) no se les brindo esta información; 2 en el servicio de laboratorio y 1 en el servicio imagenología y 9 en el servicio de hospitalización.

Primer trimestre 2022: 98.9%

Segundo trimestre 2022: 97.6%

Tercer trimestre 2022: 97.8%

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



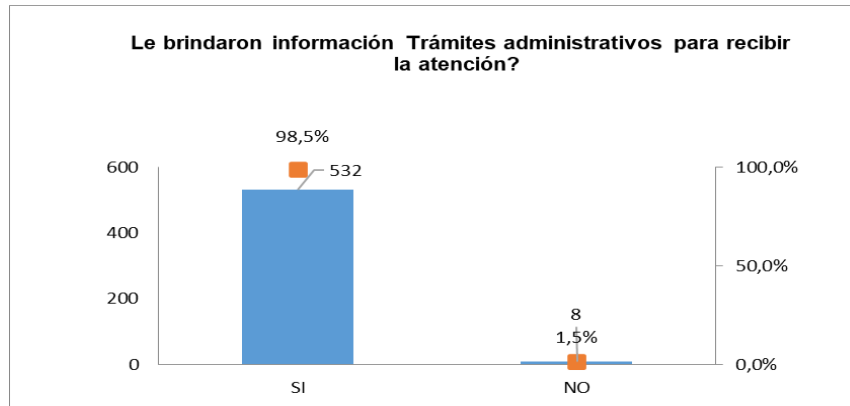
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.3% (532 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 1.7% (9 de 541) no se les brindo esta información; 3 en el servicio de laboratorio, en el servicio ambulatorio, 1 en urgencias y 3 en imagenología.

Primer trimestre 2022: 98.9%

Segundo trimestre 2022: 97.8% bajo

Tercer trimestre 2022: 98.3% aumento

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.5% (532 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 1.5% (8 de 541) no se les brindo esta información.

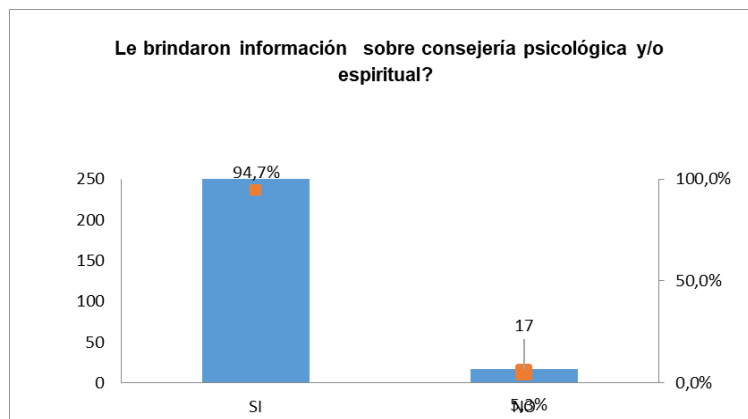
El número de usuarios que no se les han brindado información referente a los trámites administrativos, se encuentra: 3 usuarios en Ambulatorio y 1 usuarios laboratorio, 3 en Imagenología y 1 en urgencias.

Primer trimestre 2022: 98.3%

Segundo trimestre 2022: 95.9% bajo

Tercer trimestre 2022: 98.5% aumentó

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



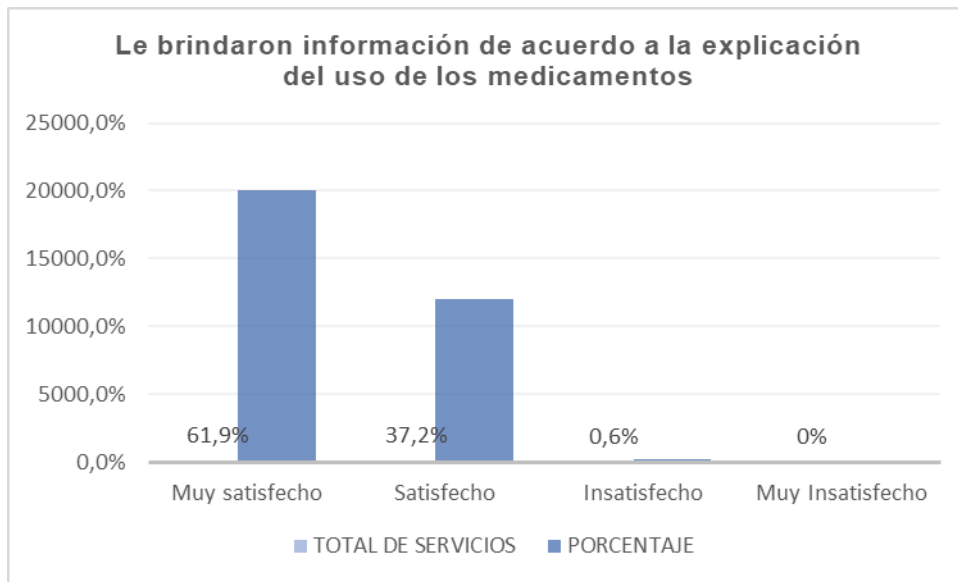
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 94.7% (306 de 323) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería

psicológica y/o espiritual, mientras que el 5.3% (17 de 323) 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, se encuentra: 16 usuarios en Ambulatorio  
 Primer trimestre 2022: 63.5%  
 Segundo trimestre 2022: 78.9% Incremento  
 Tercer trimestre 2022: 94.7% incremento

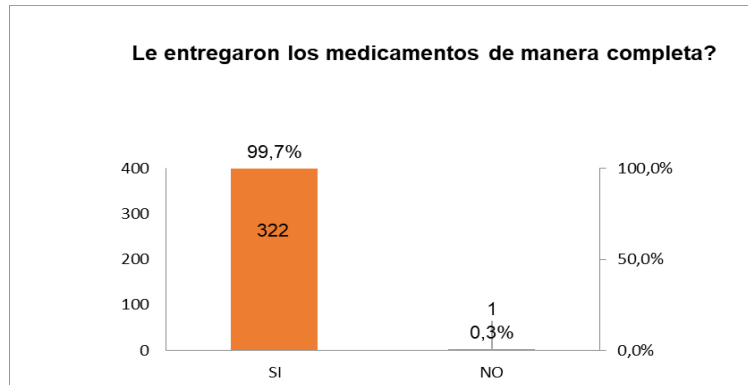
## 6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 99.1% (321 de 323) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos sobre el uso de los medicamentos, suministrados y el 0.6% (2): dos en el servicio hospitalización manifiestan no estar satisfechos  
 Primer trimestre 2022: 99.1%  
 Segundo trimestre 2022: 99.4% Incremento  
 Tercer trimestre 2022: 99.1% incrementó

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 99,7% (322 de 323) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos en la entrega de los medicamentos de manera completa y el 0,3% (1 de 323) en el servicio ambulatorio manifestó su inconformidad.

Primer trimestre 2022: 98,8,1%

Segundo trimestre 2022: 97,5% bajo

Tercer trimestre 2022: 99,7% incremento

## MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

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



Tres (3) Usuarios que utilizaron el servicio de ambulancia respondieron el 100% que se encuentran satisfechos

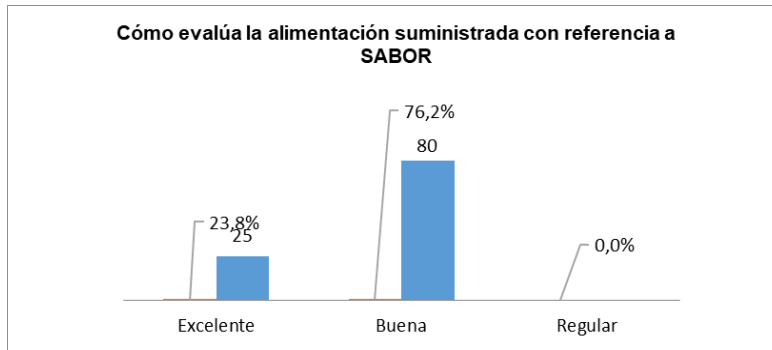
Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 100%

Tercer trimestre 2022: 100%

## 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.



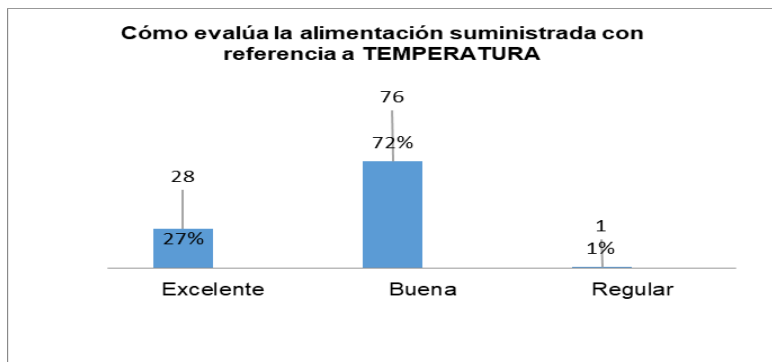
En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 100% se siente satisfecho con el sabor de los alimentos, al responder que es excelente el 23.8% y buena el 76.2% (105) de los usuarios.

Primer trimestre 2022: 95.2%

Segundo trimestre 2022: 94.3% bajo

Tercer trimestre 2022: 100% incremento

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



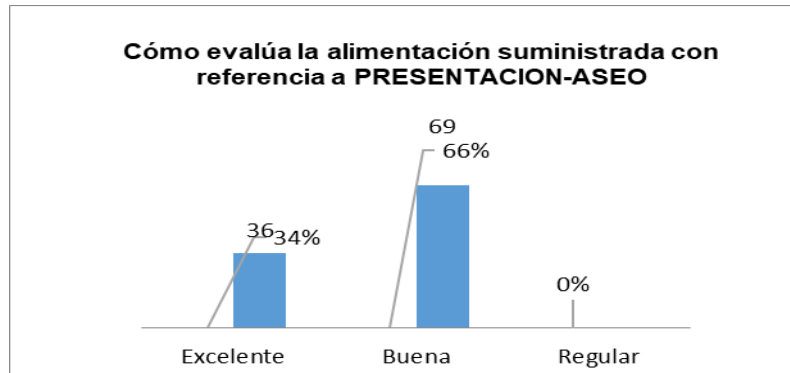
En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 99% se siente satisfecho con la temperatura de los alimentos, al responder el 27% que es excelente y buena el 72% de los usuarios. El 1% (1 de 105) de los usuarios, manifestó que la temperatura de la alimentación brindada estaba regular.

Primer trimestre 2022: 98%

Segundo trimestre 2022: 95% bajo

Tercer trimestre 2022: 99% incremento

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



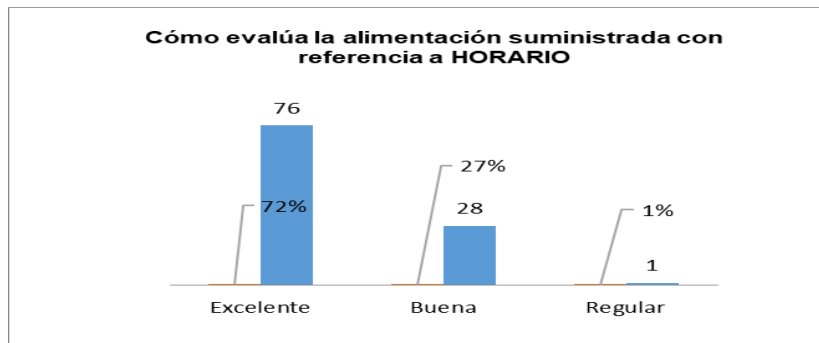
En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 100% se siente satisfecho con la presentación y aseo de los alimentos.

Primer trimestre 2022: 100 %

Segundo trimestre 2022: 95% bajo

Tercer trimestre 2022: 100% incremento

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



En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 99% manifestó estar satisfecho al responder que es excelente el 72% y buena el 28% de los usuarios, y tan solo el 1% (1 de 105) manifestó que el horario de la alimentación brindada fue regular.

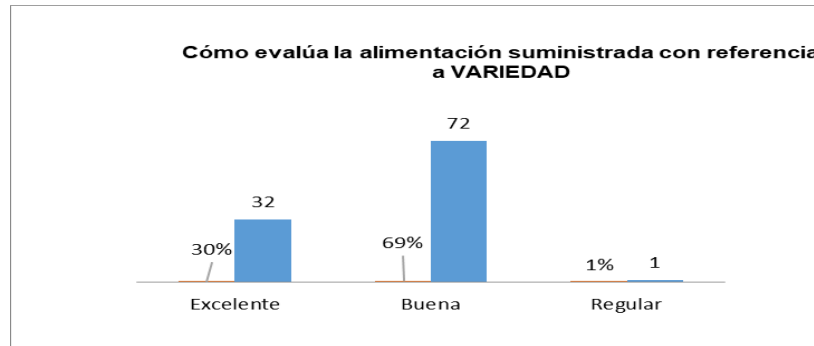
Primer trimestre 2022: 100 %

Segundo trimestre 2022: 96% bajo

Tercer trimestre 2022: 99% incremento

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





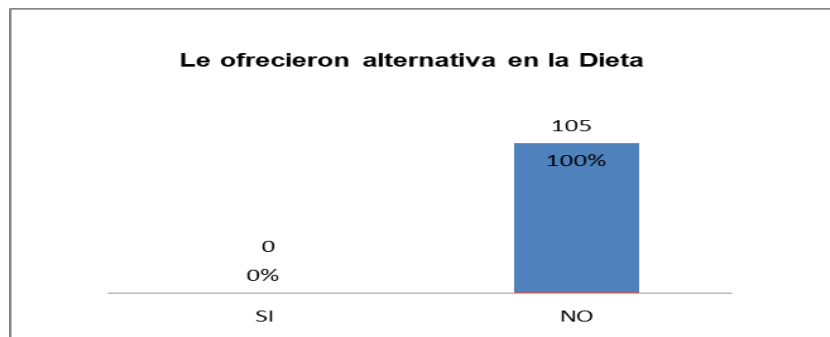
En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 99% (104) manifestaron estar satisfechos al responder que es excelente el 30% y buena el 69% de los usuarios, y tan solo el 1% (1 de 105) manifestó que la variedad en la alimentación brindada fue regular.

Primer trimestre 2022: 96%

Segundo trimestre 2022: 96% constante}

Tercer trimestre 2022: 99% incremento

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



En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales manifestaron el 100% que no se le brindó alternativa en la dieta.

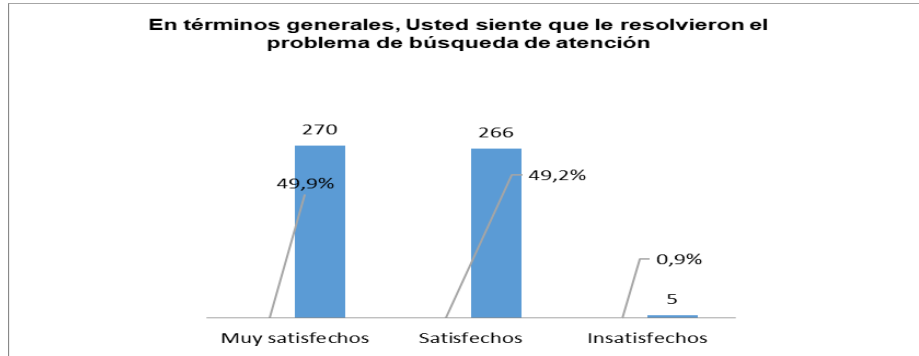
Primer trimestre 2022: 0 %

Segundo trimestre 2022: 0%

Tercer trimestre 2022: 100%

### 9. GENERALIDADES

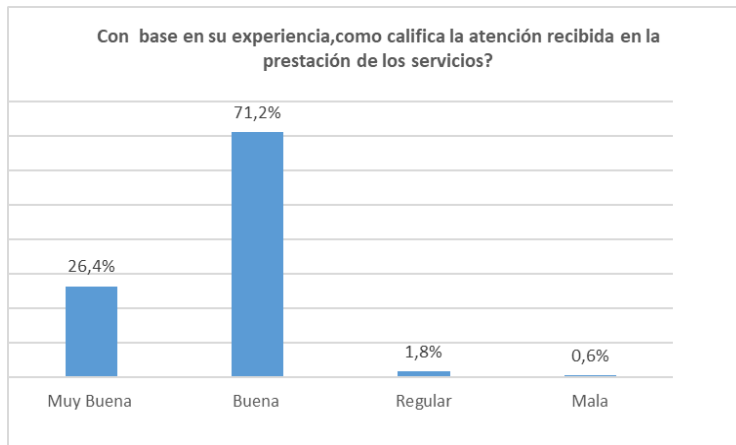
**9.1 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 49.9% (270 de 541) de los Usuarios manifiestan estar Muy satisfechos, pues le resolvieron el problema búsqueda de atención, el 49.2% responden Satisfechos, para un total de satisfacción es de 99.1%, y el 0.9% responden estar insatisfecho ( 5 de 541).

Primer trimestre 2022: 100 %  
 Segundo trimestre 2022: 99.8% bajo  
 Tercer trimestre 2022: 99.1%

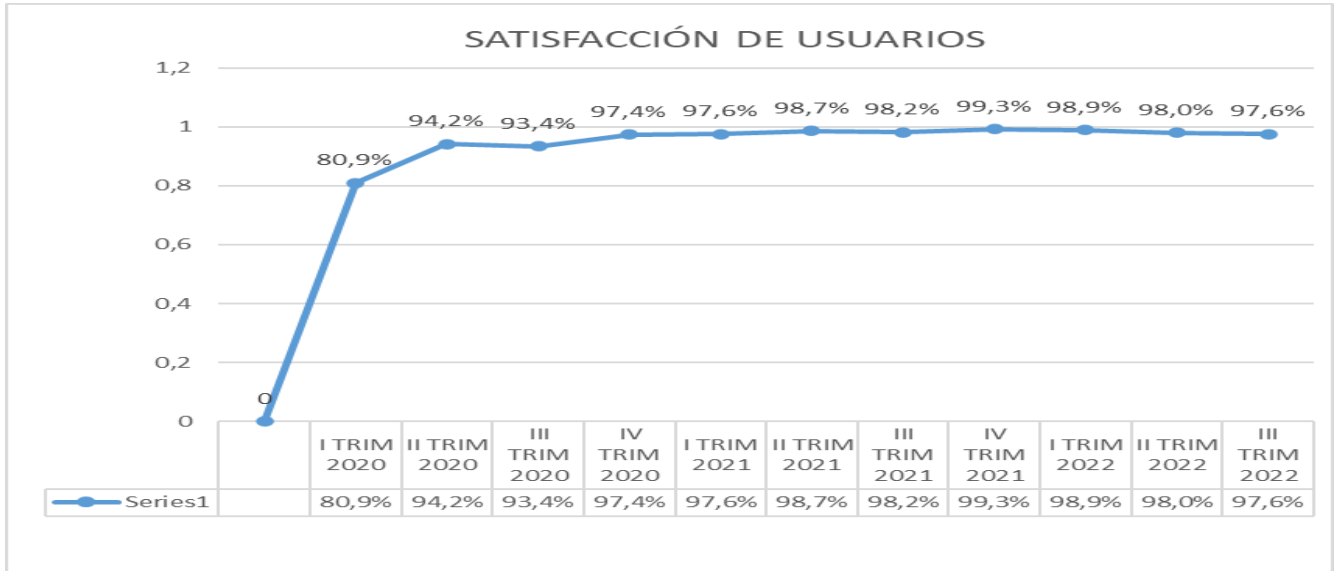
**9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos**



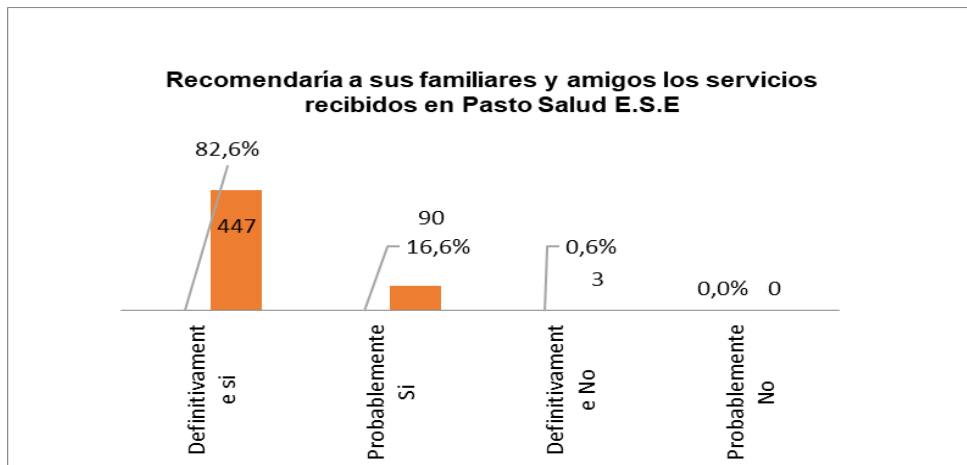
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 71.2% (385 de 541) de los Usuarios califican la atención recibida como buena, el 26.74% (143 de 541) la califican como muy buena, el 1.8% (10 de 541) califican como regular y el 0.6% como mala en los servicios de laboratorio: 3 usuarios en el servicio de urgencias. El total de satisfacción es de 97.6%, entre la calificación de muy buena y buena.

Primer trimestre 2022: 98.9 %  
 Segundo trimestre 2022: 98% bajo  
 Tercer trimestre 2022: 97.6% bajo

A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos por trimestres desde el 2020 al III trimestre del 2022, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%, ya que en el tercer trimestre 2022 el nivel de satisfacción fue del 97.6%.



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



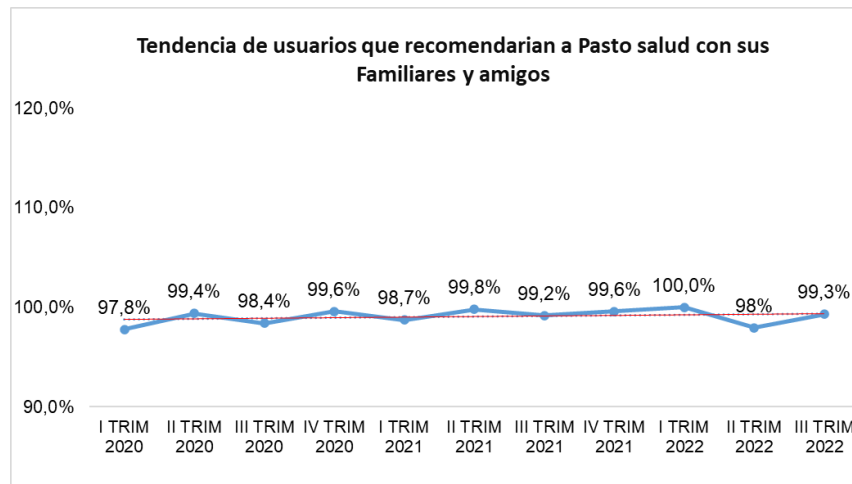
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 82.6% (447 de 541) manifiestan que definitivamente si recomendarían la entidad y el 16.6% (90 de 541) probablemente si lo recomendaría, el 0.6% que definitivamente no (2 de imagenología, y 1 de hospitalización). El total de satisfacción es de 99.3%, al tener en cuenta las opiniones de recomendación de los servicios.

Primer trimestre 2022: 100 %

Segundo trimestre 2022: 98% bajo

Tercer trimestre 2022: 99.3% aumento

A continuación, se presenta la proporción que si recomendarían a Pasto Salud a familiares y amigos por trimestres desde el 2020 al III trimestre del 2022, cuya meta fue del 99.3%, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



### 10. CONSOLIDADO I Y II TRIMESTRE 2022 INDICADORES DE SATISFACCION

No	INDICADORES	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022			III TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	% USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	% USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	% USUARIOS SATISFECHOS
1	Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	214	218	98,2%	215	218	98,6%	211	541	97,7%
2	Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	217	218	99,5%	211	218	96,8%	133	218	99,1%
3	Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	109	109	100,0%	107	109	98,2%	98	109	87%
4	Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	1040	1045	99,5%	911	913	99,8%	989	997	99,2%
5	Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	323	323	100,0%	323	323	100,0%	318	323	98,5%
6	Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron	540	541	99,8%	541	541	100,0%	537	541	99,3%
7	Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	322	323	99,7%	323	323	100,0%	320	323	99,1%
8	Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el	540	541	99,8%	541	541	100,0%	541	541	100%

	proceso de atención.									
9	Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	0	541	0,0%	0	0	0%	545	545	100%
10	El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	541	541	100,0%	539	541	99,6%	540	541	99,8%
11	El personal contaba con los elementos de protección personal	541	541	100,0%	541	541	100,0%	541	541	100%
12	Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	539	541	99,6%	531	541	98,2%	530	541	98%
13	Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'	535	541	98,9%	528	541	97,6%	525	537	97,8%
14	Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	535	541	98,9%	529	541	97,8%	532	541	98,3%
15	Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	532	541	98,3%	519	541	95,9%	533	541	98,5%
16	Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	205	323	63,5%	255	323	78,9%	306	323	94,7%
17	Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	320	323	99,1%	321	323	99,4%	322	323	99,1%
18	Le entregaron los medicamentos de manera completa.	319	323	98,8%	315	323	97,5%	322	323	99,7%
19	Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	7	7	100,0%	3	3	100,0%	15	15	100%
22	Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.	539	541	99,6%	538	541	99,4%	541	534	98,7%
23	¿Las instalaciones de las IPS estaban limpias y en orden?	538	541	99,4%	541	541	100,0%	541	540	99,8%
24	¿Contaba con condiciones de silencio?	538	541	99,4%	538	541	99,4%	541	535	98,8%
25	¿Contaba con iluminación adecuada?	541	541	100,0%	541	541	100,0%	541	540	99,8%
26	¿Contaba con ventilación adecuada?	540	541	99,8%	539	541	99,6%	541	536	99%
27	¿Contaba con seguridad?	540	541	99,8%	541	541	100,0%	541	539	99,6%
28	¿Contaba con accesibilidad para personas con limitación de movilidad?	539	541	99,6%	539	541	99,6%	541	538	99,4%
29	¿Contaba con salas de espera confortables?	538	541	99,4%	541	541	100,0%	541	540	99,8%
31	Recibe a tiempo la información brindada por Pasto Salud E.S.E	540	541	99,8%	541	541	100,0%	541	536	99%
32	Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	540	541	99,8%	540	541	99,8%	541	536	99%
33	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	541	541	100,0%	540	541	99,8%	536	541	99,1%
34	Proporción de usuarios satisfechos	535	541	98,9%	530	541	98,0%	528	541	97,6%
35	Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	540	540	100,0%	530	541	98,0%	537	541	99,3%

### 10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022			III TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
20	Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	100	105	95,2%	99	105	94%	104	104	100%
20	Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	103	105	98,1%	101	105	96%	104	105	99%
20	Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	105	105	100,0 %	100	105	95%	105	105	100%
20	Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	104	105	99,0%	101	105	96%	104	105	99%
20	Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	104	105	99,0%	101	105	96%	104	105	99%
21	Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	0	105	0,0%	0	105	0%	105	105	100%

## 10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022			III TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
32	Nivel de satisfacción con la información recibida									
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	35	37	94.5
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%	34	35	97.1
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100
8	Nivel de Satisfacción frente a la privacidad									
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100
	Hospital Santa Mónica	34	35	97%	35	35	100%	35	35	100
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100
34	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS									
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	36	37	97.2
	Hospital Santa Mónica	34	35	97,30%	35	35	100%	33	35	94.2
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100
1	Satisfacción en el acceso al servicio de Imagenología									
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	36	37	100
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%	34	35	97.1
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	17	19	89.5
2	Satisfacción en tiempo de espera para la toma del estudio de Imagenología									
	Hospital Local Civil	36	37	94,90%	37	37	100%	37	37	100
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	31	35	89%	16	35	45.7
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	12	19	63.1
4	Satisfacción satisfechos frente al trato que recibió									
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	35	37	94,5
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%	30	35	85.7
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100
22	Nivel satisfacción a la comodidad de las instalaciones									
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%	34	35	97.1
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100

### 10.3 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022			III TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	S USUARIOS ATISFECHOS
4	320 Nivel de satisfacción con el trato brindado en el servicio de urgencias	273	276	98,9%	242	242	100%	105	109	100%
8	321 Nivel de satisfacción con la privacidad en el servicio de Urgencias	109	109	100,0%	109	109	100%	109	109	100%
33	322 Nivel de satisfacción con la solución de problemas	109	109	100,0%	109	109	100%	108	109	99%
35	323 Nivel de recomendación del servicio de urgencias	108	109	99,1%	109	109	100%	109	109	100%
34	324 Nivel de satisfacción global del servicio de urgencias	107	109	98,2%	109	109	100%	106	109	97.2%



## CONCLUSIONES

1. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer, segundo y tercer trimestre de 2022, se cumple con la meta del 0% de casos reportados. En comparación con el año 2021, se presentaron 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 no se presentaron ocho (8) casos, y para el cuarto trimestre se presentaron tres (3).

Lo anterior, se ve reflejado en las acciones de mejoramiento del Programa de humanización, donde se socializa con actividades lúdicas el cumplimiento de deberes y derechos de los Usuarios.

2. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, en el I, II Y III trimestre 2022 no se les ofreció alternativa en la dieta a los Usuarios. A diferencia de esto en el III trimestre la satisfacción aumento en un 100% gracias a la recomendación en la Red Norte y Sur en el servicio de alimentación en hospitalización.

3. Para el I trimestre de 2022 el porcentaje de satisfacción de los Usuarios fue del 98.9% y para el II trimestre fue de 98%. Lo cual indica un leve decrecimiento del 0.9%. En el III trimestre el 97.6% de los usuarios se encontraron satisfechos, indicando un decrecimiento de 1.3% en comparación con el primer trimestre. A pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior a la meta asignada del 90%

4. El porcentaje de recomendación de parte de los Usuario de Pasto Salud para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva. Para el I trimestre del año 2022 el total de porcentaje de recomendación es del 100%, para el II trimestre es de 98% presenta un decrecimiento de 2%. En el III trimestre se aumenta un 1.3% en comparación con el II con un total de 99.3%. A pesar del decrecimiento entre el I y II - II trimestre, se cumple con la meta propuesta del 90%.

5. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d´? los Usuarios en el segundo trimestre del 2021 el resultado fue de 94.4% y para el tercer trimestre con el 98.2%. Para el primer trimestre del año 2022 el resultado fue de 98.9% y para el II trimestre fue del 97.6% disminuyo el 1.3%; en el III trimestre se vio aumentado en un 0.2%, a pesar la disminución entre el I y el III trimestre (1.1%) los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

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.

6. 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 respondieron favorablemente el 93.5% y para el cuarto trimestre 2021 fue del 98.6%.

Para el primer trimestre del año 2022 el porcentaje de satisfacción fue del 98.9% y para el II trimestre el resultado fue de 97.8%. En el III trimestre se vio un aumento en el porcentaje en comparación con el II con un 98.3% (0.5% de diferencia). El comportamiento para el semestre del año 2022 indica una disminución del 0.5%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

7. Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron tercer trimestre 2021: 79.5%, cuarto trimestre 2021: 99.6%, tuvo un incremento del 17.1%. Para el primer trimestre año 2022, el resultado de satisfacción fue de 99.8% y en el segundo trimestre de 2022 incremento al 100%, para el III trimestre hubo un leve descenso del 0.7% para un total de 99.3%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

8. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir tercer trimestre 2021: 85.1% y en cuarto trimestre 2021: 98,5%, tuvo un incremento del 13.4%. Para el primer trimestre año 2022 el resultado fue de 99.7% y en el segundo trimestre de este el 100%. En comparación el III trimestre tuvo un bajo descenso de 0.9%, finalizando el trimestre con 99.1%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

9. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el tercer trimestre 2021 respondieron favorablemente el 87.1% y para el cuarto trimestre 2021 el resultado fue de 92,2%, lo cual indica un incremento del 5.1%.

Para el primer trimestre año 2022 el porcentaje de satisfacción fue de 98.3% y en segundo trimestre de 2022 fue de 95.9%. El comportamiento para el semestre del año 2022 indica una disminución del 2.4%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%. Para el III trimestre se indica una mejoría con un resultado de 98.5% (3.6% de aumento).

10. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica en el tercer trimestre espiritual 2021: 56.2%, cuatro trimestre 2021: 60.7%, lo cual indica un incremento de 4.49%. Para el primer trimestre año 2022 el resultado fue del 63.5% y 78.9% respectivamente en el segundo; para el tercer trimestre del presente año de aumento a 94.7%, lo cual indica un incremento de 31.2% entre el I y el III trimestre.

11. Entre las recomendaciones que realizaron los Usuarios en el segundo trimestre de 2022 se encuentran:

Servicio de Imagenología: mejorar la agilidad en la atención (1)  
Demorarse mucho al atender urgencias (1)