



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

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

MARIA ELENA ARTURO DE VREIS
Trabajadora Social- Contratista
Proyecto

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 16 enero de 2023

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO CUARTO 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.....	7
3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.....	7
3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	8
3.3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.....	¡Error! Marcador no definido.
4. RECURSO HUMANO	9
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....	9
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....	10
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....	10
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.	10
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Auxiliar de odontología en el servicio de hospitalización.	11
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	11
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias.	11
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....	12
4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización y Imagenología.	12
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	13
4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron.....	13
4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir.....	14
4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención	14

4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida	15
4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.	15
4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.	16
5. INFORMACION Y ORIENTACION.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´.	18
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E. 18	
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención. 19	
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	19
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA.....	20
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.	20
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa	21
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA	¡Error! Marcador no definido.
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	¡Error! Marcador no definido.
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	21
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.	22
8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	22
8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.....	22
8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	23
8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada.	23
8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	24
9. GENERALIDADES.....	24
9.1 1005 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención.....	¡Error! Marcador no definido.
9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos	25
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	26
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 CUARTO 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. 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 cuarto 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.

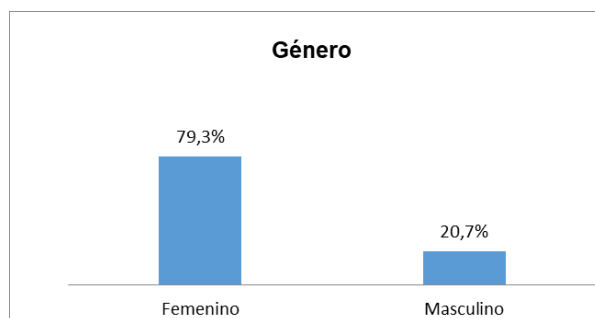
Encuestas por red de servicios 2022					
Red/Servicio	Sede Sur	Sede Norte	Sede Occidente	Sede Oriente	Total
Ambulatorio	25	30	30	24	109
Urgencias	37	37	35	0	109
Laboratorio	29	32	26	22	109
Imagenología	36	37	0	36	109
Hospitalización	53	52	0	0	105

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

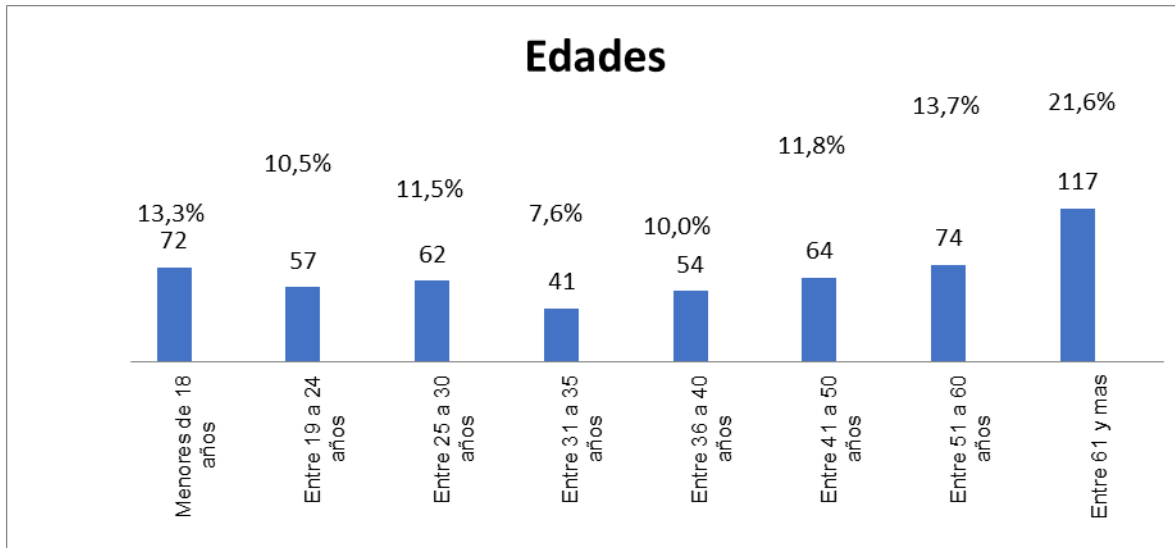
2.1.1 Género.

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2022 se presenta la participación por género donde el 79.3% (429) corresponde al sexo femenino. y el 20.7% (112) al sexo masculino.



2.1.2 Participación de la encuesta por edades

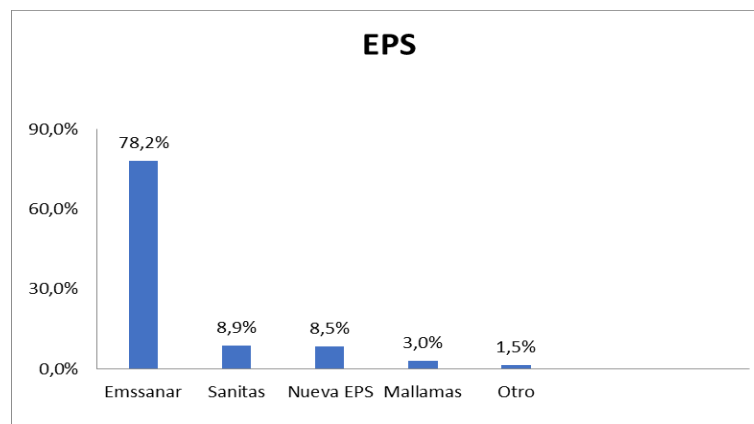
De acuerdo a 541 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2022 se presenta la participación por edades:



Entre los usuarios de mayor porcentaje en edad en el momento de responder están entre los mayores de 61 y más años con el 21.6% (117), seguido 13.7% (74) entre los de 51 a 60 años, el 13.3% (72) entre menores de 18 años, 11.8% (64) los de 41 y 50 años, el 11.5% (62) entre los 25 y 30 años, después la edad de 19 a 24 años el 10.5% (57), el 10% (54) entre 36 y 40 años, y el 7.6% (41) entre 31 a 35 años.

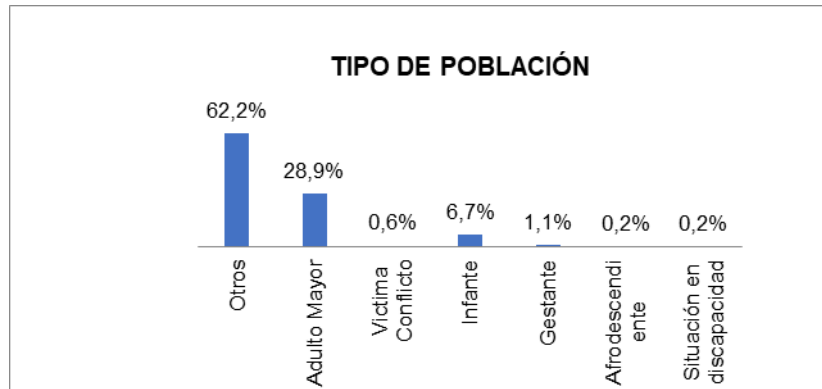
2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2022 se presenta la participación por EPS, de la siguiente manera: Emssanar 78.2% (423), Sanitas el 8.9% (48), Nueva EPS 8.5% (46), Mallamas 3.0% (16), Otro 1.5% (8).



2.1.3 Participación de la población en la encuesta

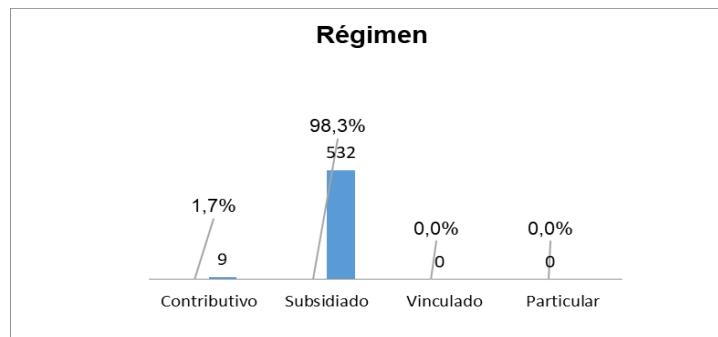
De acuerdo a 541 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2022 se presenta el tipo de la población que participo en la encuesta.



El 62.2% (336) el tipo de población que respondió las encuestas de satisfacción están entre otros, el 28.9% (156) adulto mayor, el 6.7% (36) infante, el 1.1% (6) gestantes, el 0.6% (3) víctimas del conflicto, el 0.2% (1) afrodescendientes y en este mismo porcentaje personas en situación de discapacidad

2.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta

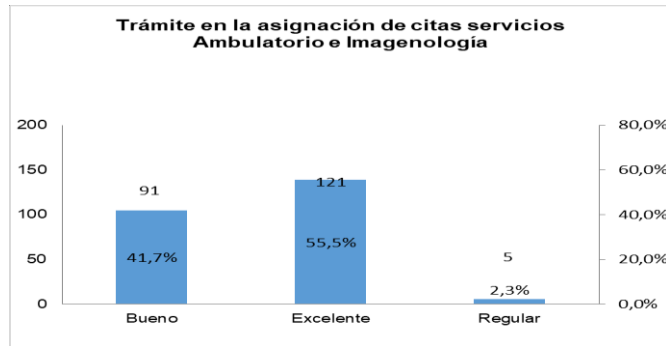
De acuerdo con 541 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2022 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta.



El 1.7% (9) usuarios corresponde al régimen subsidiado y el 98.3% (532) al régimen contributivo.

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 41.7% (91 de 218 encuestados), el 55.5% como Excelente (121 de 218 encuestados) y el 2.3% (5 de 218 encuestados) manifiestan como regular en la asignación de citas.

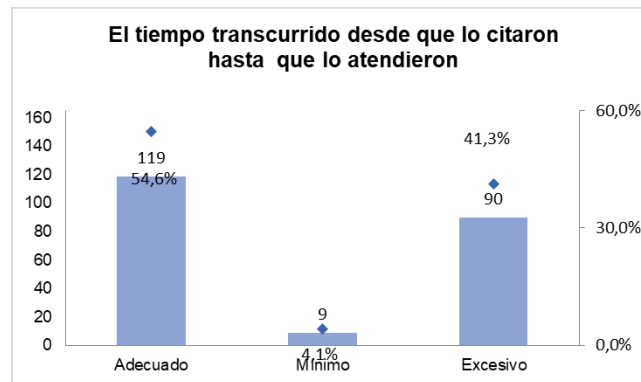
Primer trimestre 2022: 98.2%

Segundo trimestre 2022: 98.6% Incremento

Tercer trimestre 2022: 97.7% Bajo descenso (entre bueno y excelente)

Cuarto trimestre 2022: 97.2% 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 54.6% opinan que el tiempo es adecuado (119 de 218) el 41.3% (90 de 218) que es excesivo y el 4.1% (9 de 218) es mínimo.

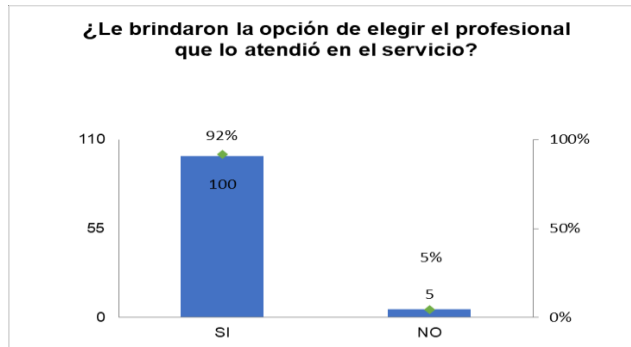
Primer trimestre 2022: 99.5%

Segundo trimestre 2022: 96.8% Bajo

Tercer trimestre 2022: 99.1% Incremento

Cuarto trimestre 2022: 58.7% Bajo considerablemente

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

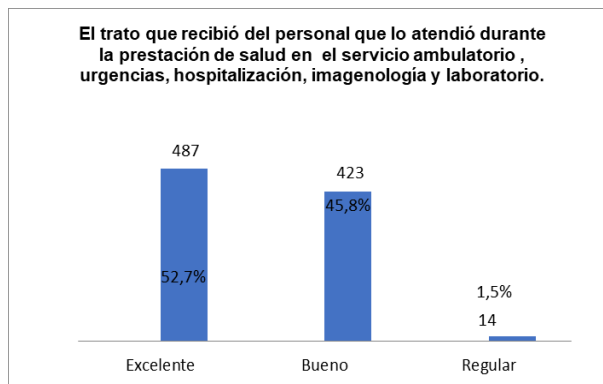


En el servicio de ambulatorio el 92% (100 respondieron que, Si tuvo la opción de elegir profesional, el 5% (5) responde que No, y el 4% (4) no responde.

Primer trimestre 2022: 100%
 Segundo trimestre 2022: 98.2% Bajo
 Tercer trimestre 2022: 87% Bajo
 Cuarto trimestre 2022: 92% Incremento

4. RECURSO HUMANO

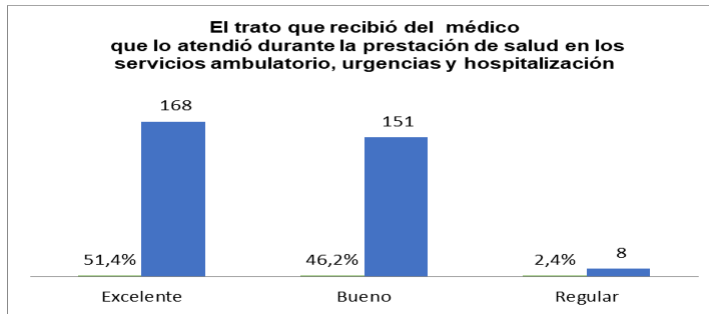
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.



Se encuestaron 541 usuarios, quienes señalaron varias opciones para el personal en medicina, enfermería, odontología, auxiliar de enfermería, auxiliar de odontología, rayos X; En consecuencia, el 52.7% (487) manifestaron que el trato recibido es Excelente, 45.8% (423) expresaron que el trato recibido fue Bueno, y el 1.5% (14) respondieron que regular, para un total de **98.5%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

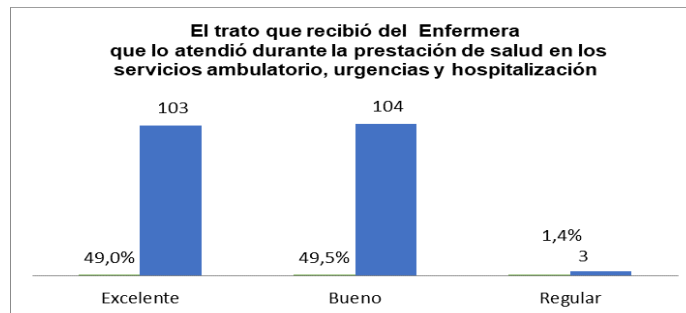
Primer trimestre 2022: 99.5%
 Segundo trimestre 2022: 99.8% Incremento
 Tercer trimestre 2022: 99.1% Bajo
 Cuarto trimestre 2022: 98.5% Bajo

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



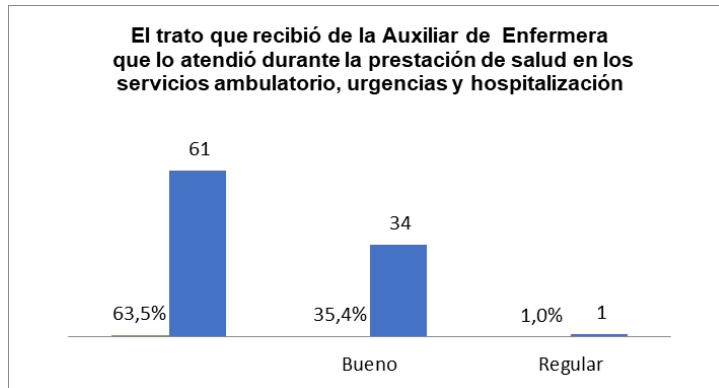
El 51.4%(168 de 327 de usuarios responden que el trato que recibio del Médico es Excelente, Bueno en los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización En consecuencia,) manifestaron que el trato recibido es Excelente, el 46.2% (151) expresaron que el trato recibido fue Bueno, y el 2.4% (8 de 327) respondieron que regular, para un total de **97.6%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

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



El 49% (103 de 210), de usuarios responden que el trato que recibio del Enfermeria es Excelente en los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 49.5% (104 de 210) como Bueno y el 1.4% (3 de 210) 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 63.5% (61 de 96), de usuarios responden que el trato que recibio del Auxiliar de Enfermeria es Excelente en los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 35.4% (34 de 96) como Bueno y el 1% (1 de 96) como Regular

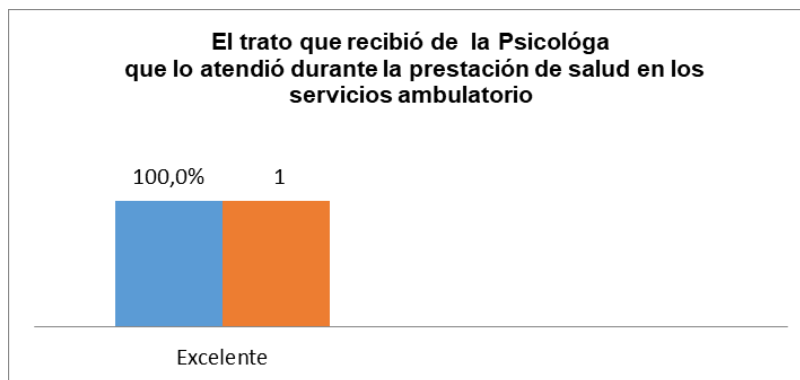
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Auxiliar de odontología en el servicio de hospitalización.

No hubo calificación

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

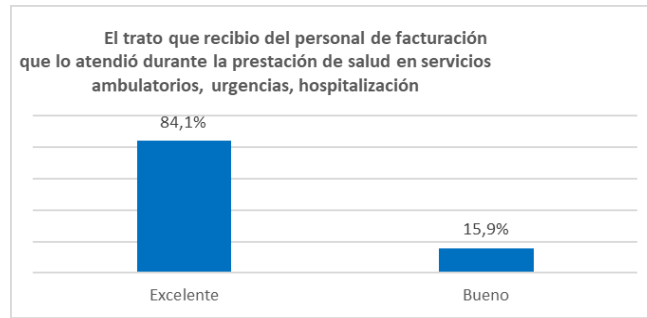
No hubo calificación

4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio



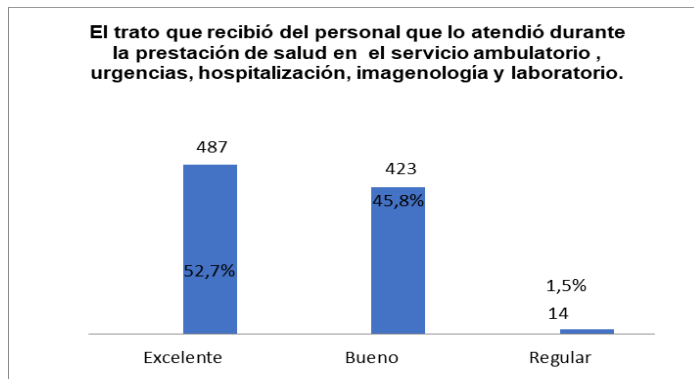
Un usuario responde como excelente el trato de psicología, representado el 100%.

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



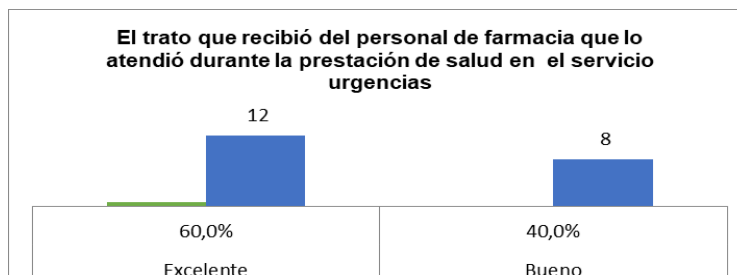
El 84.1% (37 de 44), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de facturación es Excelente en los servicios de urgencias, ambulatorios, y hospitalización. El 15.9% (7 de 44) como Bueno.

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



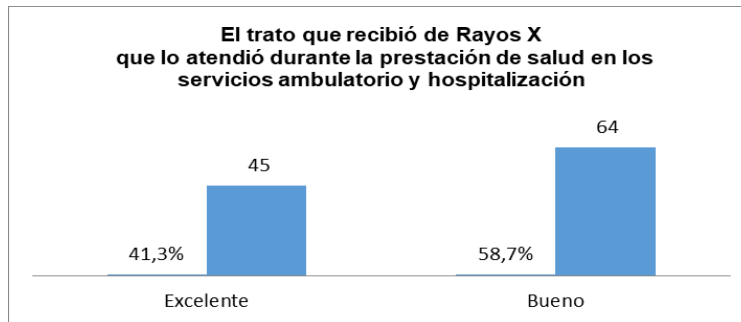
El 51.3% (60 de 117), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Excelente en los servicios ambulatorios. El 47% (55 de 117) como Bueno y el 1.7% (2 de 117) como Regular.

4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia arreglar grafica



El 60% (12 de 20), califican el trato recibido en farmacia como excelente y el 40% (8 de 20) como bueno.

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



El 41.3% (45 de 109), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Rayos X es Excelente en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 58.7% (64 de 109) como Bueno.

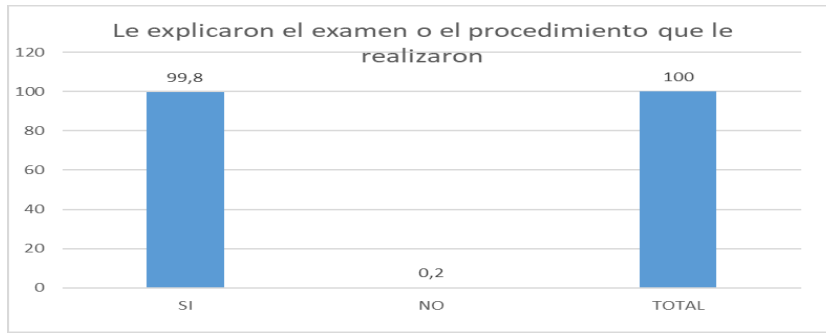
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 99.8% (432 de 433) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud o resultado de la consulta y el 0.2% como No, (1 de 433).

Primer trimestre 2022: 100%
 Segundo trimestre 2022: 100% Constante
 Tercer trimestre 2022: 98.5% Bajo
 Cuarto trimestre 2022: 99.8% Incremento

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 99.8% (540 de 541) usuarios que Sí le brindaron la explicaron del problema de salud o resultado de su consulta y el 0.2% (1) responden que No.

Primer trimestre 2022: 99.8%
 Segundo trimestre 2022: 100% Incremento
 Tercer trimestre 2022: 99.3% Bajo
 Cuarto trimestre 2022: 99.8% Incremento

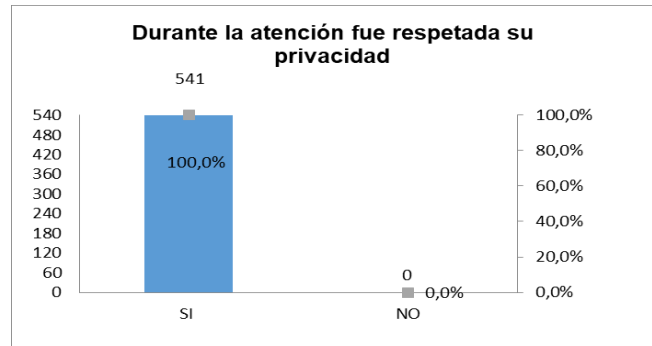
4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios el 99.4% (321 de 323) Usuarios, que sí le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir y el 0.6% (2) responden que No.

Primer trimestre 2022: 99.7%
 Segundo trimestre 2022: 100% Incremento
 Tercer trimestre 2022: 99.1% Bajo
 Cuarto trimestre 2022: 99.4% Incremento

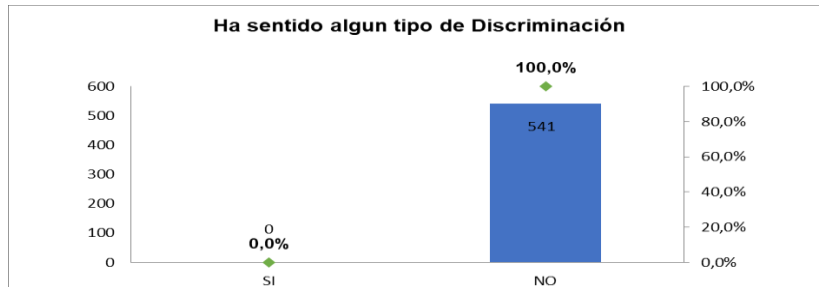
4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención



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%
 Cuarto trimestre 2022: 100%

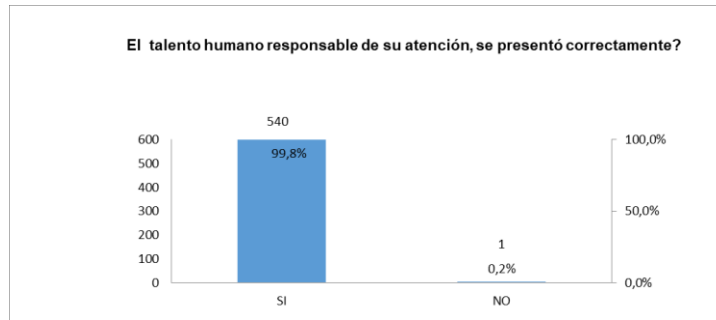
4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida



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%
 Cuarto trimestre 2022: 100%

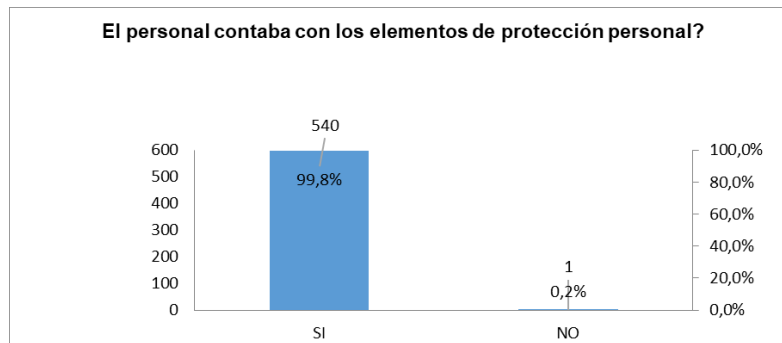
4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.



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% Incremento
 Cuarto trimestre 2022: 99.8% Constante

4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.

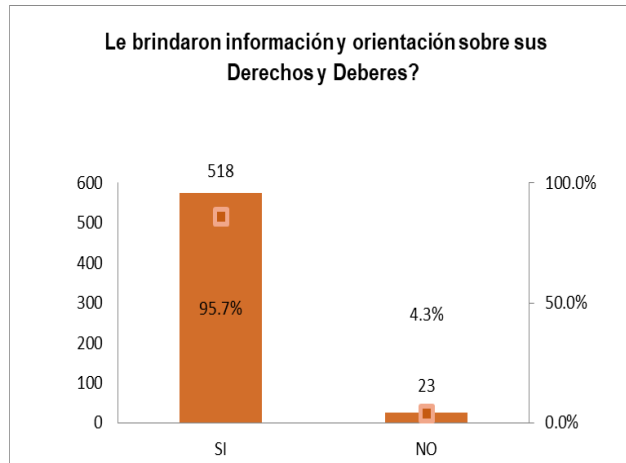


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (541) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el personal utiliza EPP.

Primer trimestre 2022: 100%
 Segundo trimestre 2022: 100%
 Tercer trimestre 2022: 100%
 Cuarto trimestre 2022: 100%

5. INFORMACION Y ORIENTACION

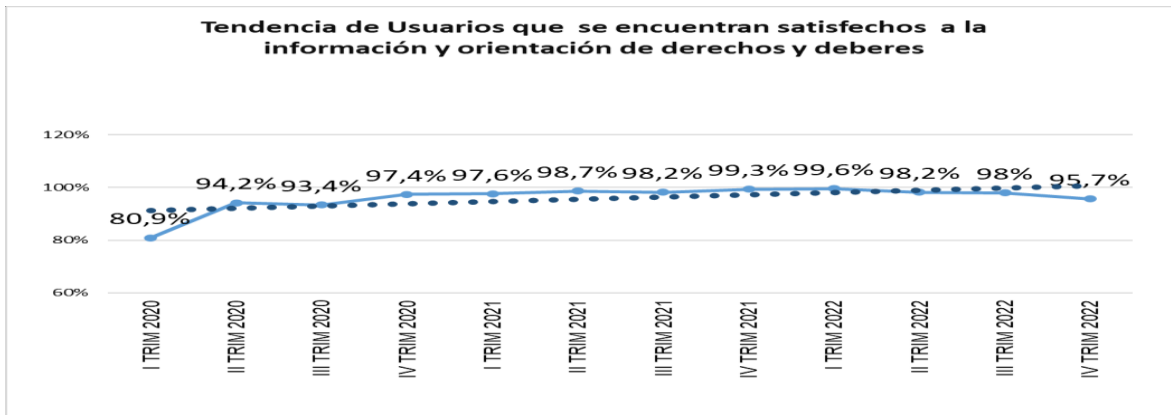
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 95.7% (527 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y al 2.6% (14 de 541) no se les brindo la orientación en el servicio de Hospitalización.

- Primer trimestre 2022: 99.6%
- Segundo trimestre 2022: 98.2% Bajo
- Tercer trimestre 2022: 98% Constante
- Cuarto trimestre 2022: 97.4% Bajo

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



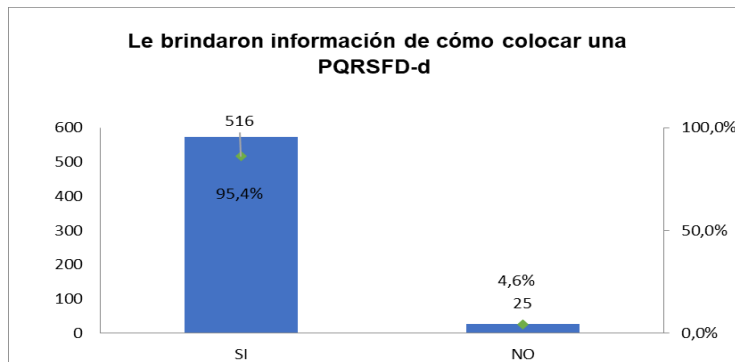
De acuerdo a la encuesta de satisfacción entre los años 2020 y 2022, en la pregunta de satisfacción referente a la información y orientación sobre sus derechos y deberes la tendencia trimestral es positivamente constante, cumpliendo la meta propuesta del 90%.

I TRIM 2020

80,9%

II TRIM 2020	94,2%
III TRIM 2020	93,4%
IV TRIM 2020	97,4%
I TRIM 2021	97,6%
II TRIM 2021	98,7%
III TRIM 2021	98,2%
IV TRIM 2021	99,3%
I TRIM 2022	99,6%
II TRIM 2022	98,2%
III TRIM 2022	98%
IV TRIM 2022	95,7%

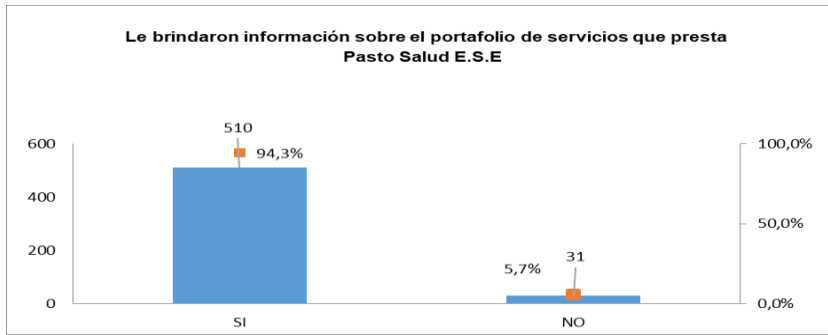
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 95.4% (516 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 4.6% (25 de 541) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2022: 98.9%
 Segundo trimestre 2022: 97.6% Bajo
 Tercer trimestre 2022: 97.8% Incremento
 Cuarto trimestre 2022: 95.4% Bajo

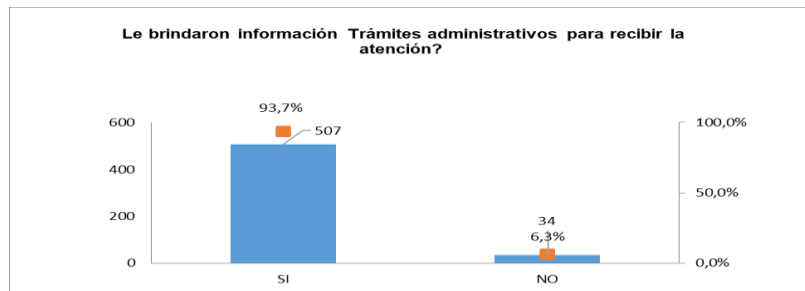
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 94.3% (510 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 5.7% (31 de 541) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2022: 98.9%
 Segundo trimestre 2022: 97.8% Bajo
 Tercer trimestre 2022: 98.3% Incremento
 Cuarto trimestre 2022: 94.3% Bajo

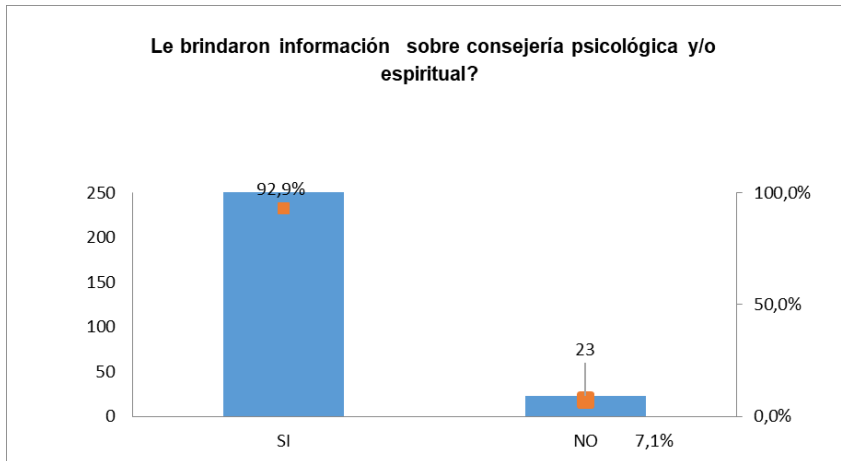
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 93.7% (507 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 6.3% (34 de 541) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2022: 98.3%
 Segundo trimestre 2022: 95.9% Bajo
 Tercer trimestre 2022: 98.5% Incremento
 Cuarto trimestre 2022: 93.7% Bajo

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

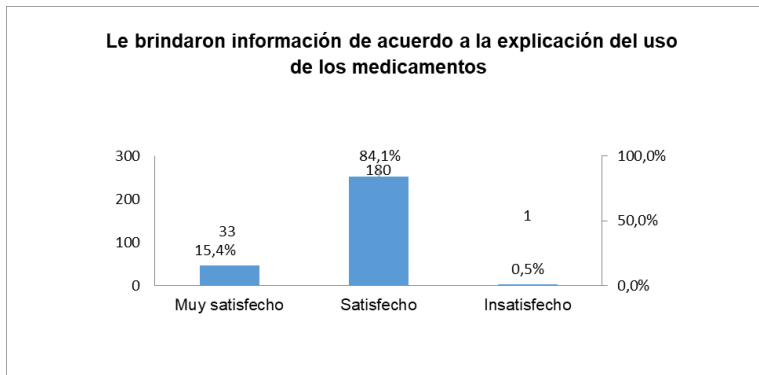


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 92.9% (300 de 323) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 7.1% (23 de 323) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2022: 63.5%
 Segundo trimestre 2022: 78.9% Incremento
 Tercer trimestre 2022: 94.7% incremento
 Cuarto trimestre 2022: 92.9% Bajo

6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

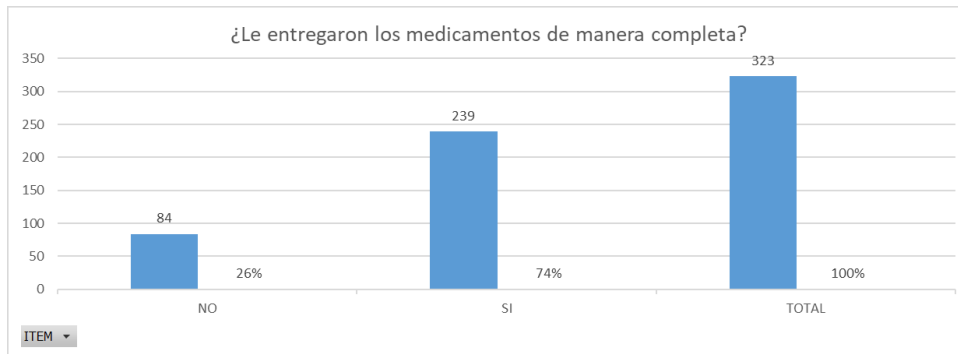
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 84.1% (180 de 323) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos sobre el uso de los medicamentos suministrados, el 15.4% (33 de 323) Muy satisfechos y el 0.5% (1) manifiestan no estar satisfechos.

Primer trimestre 2022: 99.1%
 Segundo trimestre 2022: 99.4% Incremento
 Tercer trimestre 2022: 99.1% Incremento
 Cuarto trimestre 2022: 99.5% Incremento

6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 74% (239 de 323) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos en la entrega de los medicamentos de manera completa y el 26% (84 de 323): 74% 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
 Cuarto trimestre 2022: **74% Bajo**

MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.

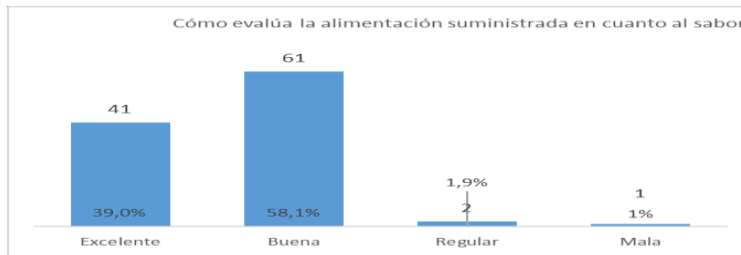


Un (1) Usuario que utilizó el servicio de ambulancia responde, que, si se encuentran satisfecho, representa el 100%.

Primer trimestre 2022: 100%
 Segundo trimestre 2022: 100%
 Tercer trimestre 2022: 100%
 Cuarto trimestre 2022: 100%

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

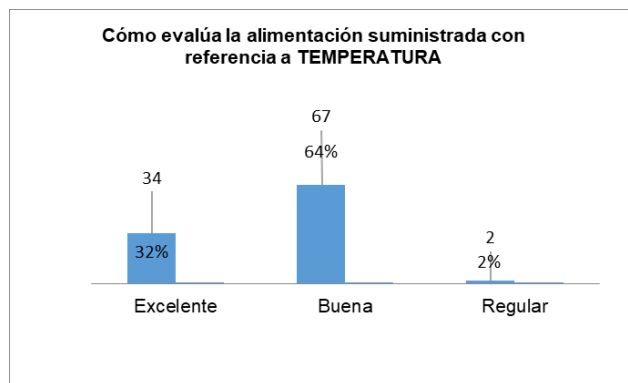
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 58.1% (61) califican como Bueno el sabor de los alimentos, el 39% (41) al responder que es excelente y regular el 1.9% de los usuarios.

Primer trimestre 2022: 95.2%
 Segundo trimestre 2022: 94.3% Bajo
 Tercer trimestre 2022: 100% Incremento
 Cuarto trimestre 2022: 97.1% Bajo

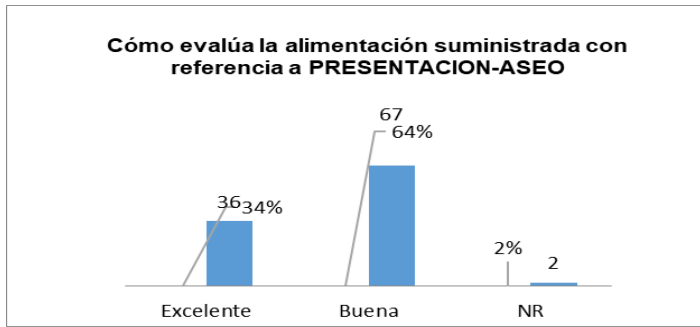
8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados



En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 64% responden que la temperatura de los alimentos, es buena, el 34% que es excelente y buena el 2% 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
 Cuarto trimestre 2022: 96% Bajo

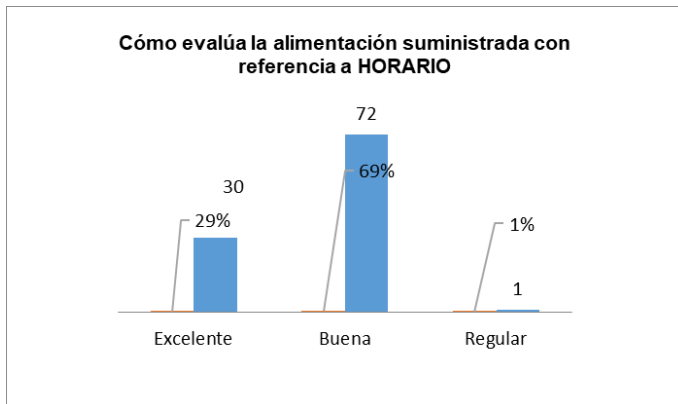
8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 64% (67) responde como Buena la presentación y aseo de los alimentos, el 34% (36) como excelente, y 2% (2) no responde.

Primer trimestre 2022: 100 %
 Segundo trimestre 2022: 95% Bajo
 Tercer trimestre 2022: 100% incremento
 Cuarto trimestre 2022: 97% Bajo

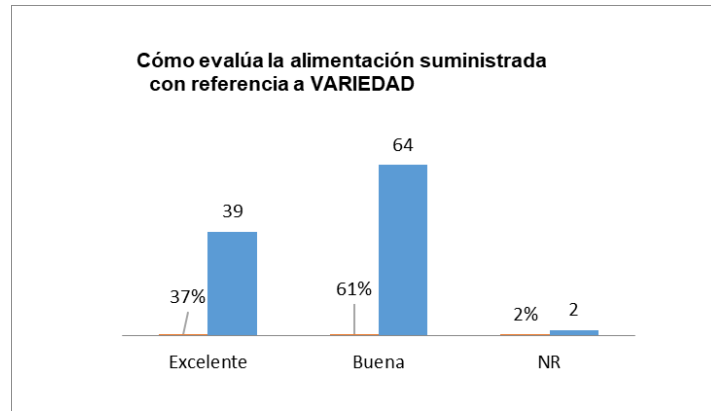
8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada



En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 69% (72) manifestó como excelente el horario de la alimentación, 69% (72) como bueno y el 1% (1) (1 de 105) manifestó que brindada fue regular.

Primer trimestre 2022: 100 %
 Segundo trimestre 2022: 96% Bajo
 Tercer trimestre 2022: 99% Incremento
 Cuarto trimestre 2022: 97% Bajo

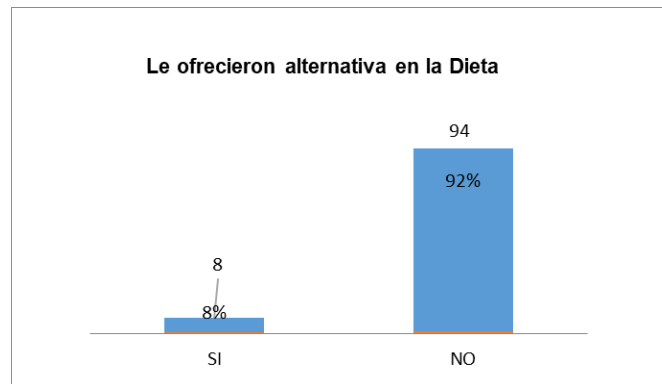
8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 61% (64) manifestaron estar satisfechos al responder que buena, el 37% (39) como excelente el 2% (2) manifestó que la variedad en la alimentación brindada fue regular.

Primer trimestre 2022: 96%
 Segundo trimestre 2022: 96% Constante
 Tercer trimestre 2022: 99% Incremento
 Cuarto trimestre 2022: 98% Bajo

8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.

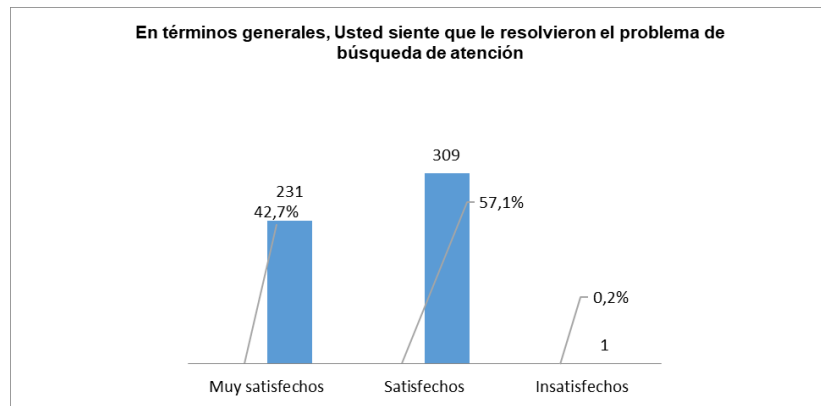


En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales manifestaron el 92% (94) que no se le brindó alternativa en la dieta, y el 8% (8) responden que Si.

Primer trimestre 2022: 0 %
 Segundo trimestre 2022: 0%
 Tercer trimestre 2022: 100%
 Cuarto trimestre 2022: 92%

9. GENERALIDADES

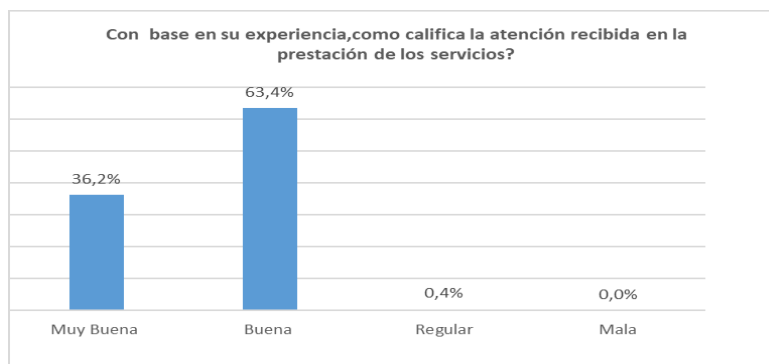
9.1 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 42.7% (231 de 541) de los Usuarios manifiestan estar Muy satisfechos, pues le resolvieron el problema búsqueda de atención, el 57.1% (309) responden Satisfechos, para un total de satisfacción es de 99.1%, y el 02% (1) responden estar insatisfecho.

Primer trimestre 2022: 100 %
 Segundo trimestre 2022: 99.8% Bajo
 Tercer trimestre 2022: 99.1% Bajo
 Cuarto trimestre 2022: 99.8% Incremento

9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos

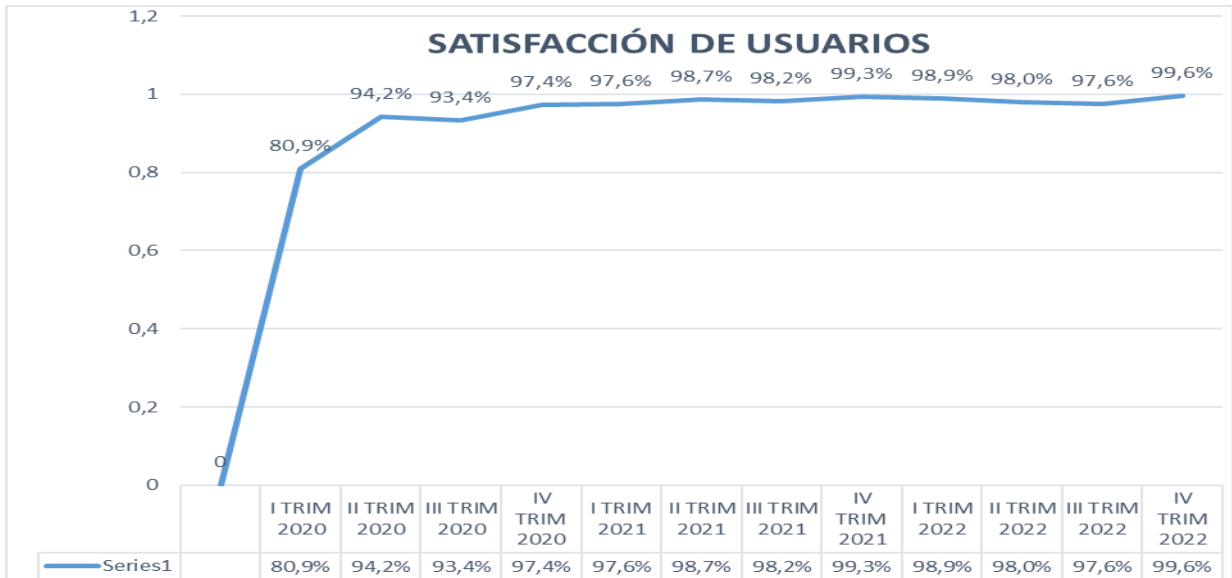


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 36.2% (196 de 541) de los Usuarios califican la atención recibida como muy buena, el 63.4% (343 de 541) la califican como buena, el 0.4% (2 de 541) califican como regular. El total de satisfacción es de 99.6%, entre la calificación de muy buena y buena.

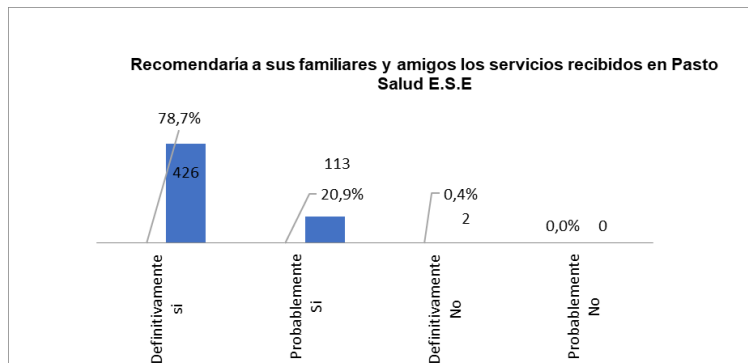
Primer trimestre 2022: 98.9 %
 Segundo trimestre 2022: 98% Bajo
 Tercer trimestre 2022: 97.6% Bajo
 Cuarto trimestre 2022: 99.6% Incremento

9.2. 1 proporción de usuarios satisfechos por años 2020 al 2022

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% y cuarto trimestre fue del 99.6%.



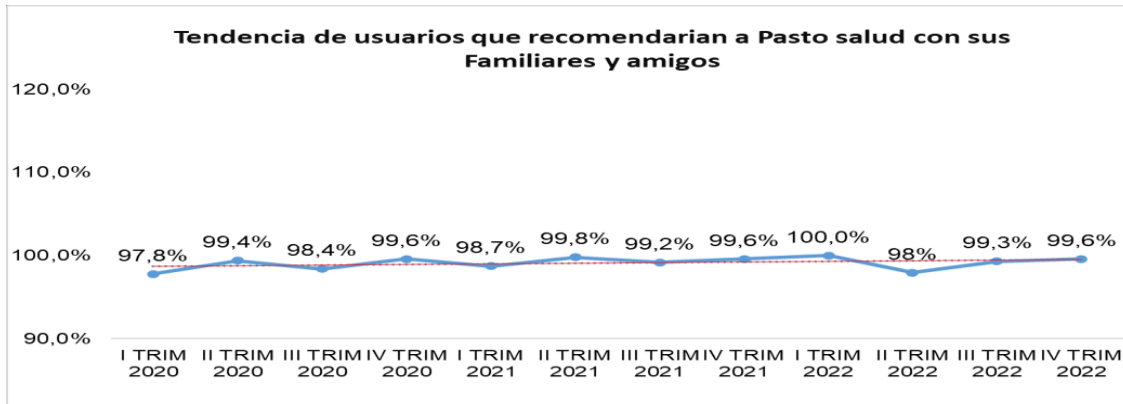
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 78.7% (426 de 541) manifiestan que definitivamente Si recomendarían la entidad y el 20.9% (113 de 541) probablemente Si lo recomendaría, el 0.4% (2) que definitivamente no El total de satisfacción es de 99.6%, 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% Incremento
Cuarto trimestre 2022: 99.6% Incremento

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 es del 90%, se da cumplimiento ya que en el cuarto trimestre la meta es del 99.6%.



I TRIM 2020	97,8%
II TRIM 2020	99,4%
III TRIM 2020	98,4%
IV TRIM 2020	99,6%
I TRIM 2021	98,7%
II TRIM 2021	99,8%
III TRIM 2021	99,2%
IV TRIM 2021	99,6%
I TRIM 2022	100,0%
II TRIM 2022	98%
III TRIM 2022	99,3%
IV TRIM 2022	99,6%

10. CONSOLIDADO DE LOS CUATRO TRIMESTRE 2022 INDICADORES DE SATISFACCION

No	INDICADORES	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022			III TRIMESTRE 2022			IV TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	% USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	% USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	% USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	% USUARIOS SATISFECHOS
1	815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	214	218	98,2%	215	218	98,6%	211	541	97.7%	217	218	99,5%
2	995- 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%	209	218	95,8%
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%	100	109	91,7%
4	999 - 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%	914	924	98,8%
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%	431	432	99,7%
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%	540	541	99,8%
7	Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	322	323	99,7%	323	323	100,0%	320	323	99.1%	321	323	99,3%
8	1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	540	541	99,8%	541	541	100,0%	541	541	100%	541	541	100%
9	1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	0	541	0,0%	0	541	0%	0	545	0%	0	541	0%
10	El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	541	541	100,0%	539	541	99,6%	540	541	99.8%	541	541	100%
11	El personal contaba con los elementos de protección personal	541	541	100,0%	541	541	100,0%	541	541	100%	540	541	99,8%
12	1006 - 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%	527	541	97,4%
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%	516	541	95,4%

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%	510	541	94,3%
15	Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	532	541	98,3%	519	541	95,9%	533	541	98.5%	507	541	93,7%
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%	300	323	92,9%
17	Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	320	323	99,1%	321	323	99,4%	322	323	99.1%	213	214	99,5%
18	Le entregaron los medicamentos de manera completa.	319	323	98,8%	315	323	97,5%	322	323	99.7%	239	323	74%
19	1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	7	7	100,0%	3	3	100,0%	15	15	100%	1	1	100%
22	1008-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%	538	541	99%
23	¿Las instalaciones de las IPS estaban limpias y en orden?	538	541	99,4%	541	541	100,0%	541	540	99.8%	540	541	99,9%
24	¿Contaba con condiciones de silencio?	538	541	99,4%	538	541	99,4%	541	535	98.8%	527	541	97%
25	¿Contaba con iluminación adecuada?	541	541	100,0%	541	541	100,0%	541	540	99.8%	540	541	99,9%
26	¿Contaba con ventilación adecuada?	540	541	99,8%	539	541	99,6%	541	536	99%	537	541	99%
27	¿Contaba con seguridad?	540	541	99,8%	541	541	100,0%	541	539	99.6%	535	541	99%
28	¿Contaba con accesibilidad para personas con limitación de movilidad?	539	541	99,6%	539	541	99,6%	541	538	99.4%	538	541	99%
29	¿Contaba con salas de espera confortables?	538	541	99,4%	541	541	100,0%	541	540	99.8%	531	541	98%
31	Recibe a tiempo la información brindada por Pasto Salud E.S.E	540	541	99,8%	541	541	100,0%	541	536	99%	528	541	98%
32	1003- 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%	541	541	100%
33	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	541	541	100,0%	540	541	99,8%	536	541	99.1%	540	541	99,8%
34	720 - Proporción de usuarios satisfechos	535	541	98,9%	530	541	98,0%	528	541	97.6%	539	541	99,6%
35	749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	540	540	100,0%	530	541	98,0%	537	541	99.3%	539	541	99,6%

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			IV TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
20	1010 proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	100	105	95,2 %	99	105	94%	104	104	100%	102	105	97%
20	1011 proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	103	105	98,1 %	101	105	96%	104	105	99%	101	105	96%
20	1012 proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	105	105	100,0 %	100	105	95%	105	105	100%	103	105	98%
20	1013 proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	104	105	99,0 %	101	105	96%	104	105	99%	102	105	97%
20	1014 proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	104	105	99,0 %	101	105	96%	104	105	99%	103	105	98%
21	Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	0	105	0,0%	0	105	0%	105	105	100%	8	105	8%

10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022			III TRIMESTRE 2022			IV TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
32	688 Nivel de satisfacción con la información recibida												
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	35	37	94.5	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35			34	35	97.1	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100	37	37	100%
8	690 Nivel de Satisfacción frente a la privacidad												
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	34	35	97%	35	35	100%	35	35	100	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100	37	37	100%
34	694 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS												
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	36	37	97.2	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	34	35	97,30%	35	35	100%	33	35	94.2	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100	37	37	100%
1	682 Satisfacción en el acceso al servicio de Imagenología												
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	36	37	100	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%	34	35	97.1	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	17	19	89.5	37	37	100%
2	683 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	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	31	35	89%	16	35	45.7	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	12	19	63.1	37	37	100%
4	687 Satisfacción satisfechos frente al trato que recibió												
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	35	37	94.5	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%	30	35	85.7	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100	37	37	100%
22	691 Nivel satisfacción a la comodidad de las instalaciones												
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%	34	35	97.1	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%	19	19	100	37	37	100%

10.3 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022			III TRIMESTRE 2022			IV TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	S USUARIOS ATISFECHOS	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%	106	109	97,2%
8	321 Nivel de satisfacción con la privacidad en el servicio de Urgencias	109	109	100,0%	109	109	100%	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%	109	109	100%
35	323 Nivel de recomendación del servicio de urgencias	108	109	99,1%	109	109	100%	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%	109	109	100%

CONCLUSIONES

1. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer y segundo 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 se presentaron ocho (8) casos, y para el cuarto trimestre se presentaron tres (3).

Para el tercer y cuarto trimestre 2022 no se presentaron casos de discriminación con un 0%.

2. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, en el I y II 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.

Para el cuarto trimestre, solo el 8% de usuarios responden que si hubo la alternativa de dieta.

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. En cuarto trimestre hay un 99.6% de satisfacción, con un incremento del 2%, al tercer trimestre, 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 leve decrecimiento entre el I y II - II trimestre, se cumple con la meta propuesta del 90%, y en forma satisfactoria incremento en 99.6%.

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 97.8% los resultados indican una satisfacción superior al 90%, en el cuarto trimestre se registra un 95.4%.

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%, el cuarto trimestre registra 94.3%.

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%, en el cuarto trimestre es del 99.8%.

8. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir tercer trimestre 2021: 85.1% y en el 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%, el cuarto trimestre indica de forma satisfactoria el 99.4%.

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) y el cuarto trimestre un leve descenso al 93.7%.

10. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica en el tercer trimestre espiritual 2021: 56.2%, cuatro trimestres 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. El cuarto trimestre reporta un leve descenso 92.9%.

11. Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el primer trimestre el 99.5% en el segundo trimestre 2022: 96.8%, en el tercer trimestre 2022: 99.1% y para el cuarto 58.7% adecuadamente, lo que significa que bajo considerablemente el nivel de satisfacción ya que el **41.3%** responden como **Excesivo**.

12. En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 74% (239 de 323) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos en la entrega de los medicamentos de manera

completa y el 26% (84 de 323): y en el servicio ambulatorio manifestó su inconformidad con el 74%.

Entre las Recomendaciones que realizaron los Usuarios en el cuarto trimestre de 2022 se encuentran:

Servicio de Urgencias:

No se demoren en la lectura de resultados (1)

Servicios de Ambulatoria:

Ampliar (1)

Cuando se tenga algo de pagar en efectivo que se tenga dinero para dar las vueltas (1)

Dar más clara la información para los tramites (1)

me gustaría que haya atención de urgencias (Catambuco) (3)

Mejorar los canales de comunicaciones teléfono y WhatsApp (1)

Otro odontólogo las citas están muy lejos (1)

Que la asignación de citas fuera en un tiempo de 8 días y no de 15 días (1)

Que la citas sean puntuales de acuerdo a la hora de la cita, sea el llamado (1)