



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

**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
II TRIMESTRE 2023**

MARIA ELENA ARTURO DE VREIS  
Trabajadora Social- Contratista  
Proyecto

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 17 de julio de 2023

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2023 .....	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 .....	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. ....	11
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.....	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. ....	14
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	15
4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron.....	15
4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir.....	16
4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención .....	16

4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida .....	17
4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente. ....	17
4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal. ....	18
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´. ....	20
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E. 20	
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención. 21	
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual. ....	21
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA.....	22
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados. ....	22
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa .....	22
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.....	23
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada. ....	23
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.....	24
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 TRIMESTRE 2023 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 .....	33
CONCLUSIONES .....	34

## INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2023

### 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 2.168 encuestas, las cuales se dividieron 542 encuestas para cada trimestre del año 2023.

Para el primer trimestre del año 2023 se aplicaron 542 encuestas de Medición de satisfacción. A continuación, se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas por servicios.

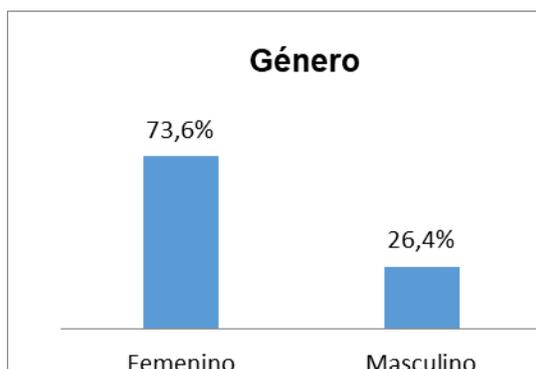
Encuestas por red de servicios 2023					
Red/Servicio	Sede Sur	Sede Norte	Sede Occidente	Sede Oriente	Total
Ambulatorio	37	31	14	27	109
Urgencias	42	37	30	0	109
Laboratorio	29	32	26	22	109
Imagenología	43	45	4	17	109
Hospitalización	53	53	0	0	106

Total de encuestas por servicio 2023	
Servicios de Salud	No de encuestas
Ambulatorio	109
Urgencias	109
Laboratorio	109
Imagenología	109
Hospitalización	106
Total	542

## 2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

### 2.1.1 Género.

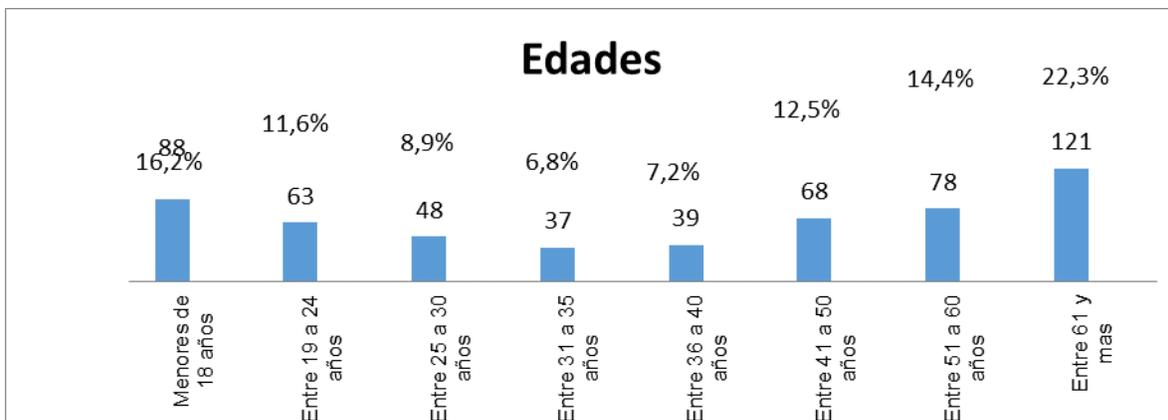
De acuerdo a 542 usuarios encuestados del II trimestre del año 2023 se presenta la participación por género donde el 73.6% (399) corresponde al sexo femenino. y el 26.4% (143) al sexo masculino.



## 1.2 Participación de la encuesta por edades

De acuerdo a 542 usuarios encuestados del II trimestre del año 2023 se presenta la participación por edades:

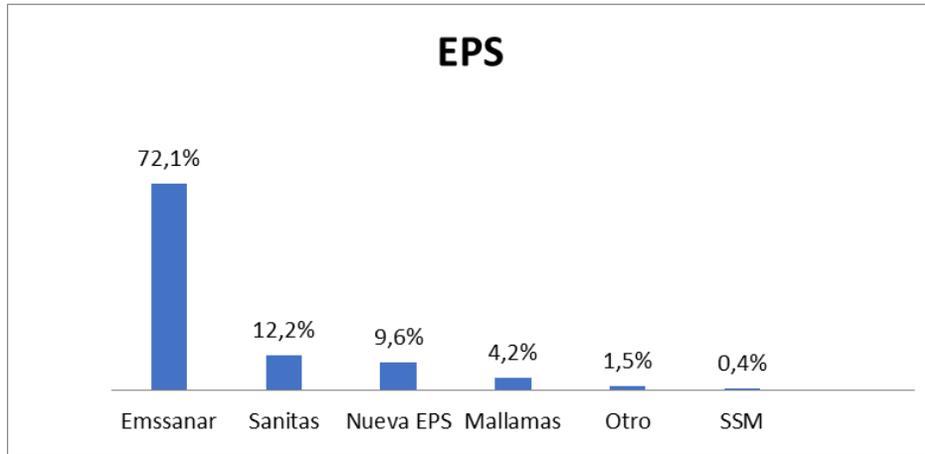
EDAD	No.	%
Entre 61 y mas	121	23%
Menores de 18 años	88	10%
Entre 51 a 60 años	78	17%
Entre 41 a 50 años	68	13%
Entre 19 a 24 años	63	12%
Entre 25 a 30 años	48	10%
Entre 36 a 40 años	39	9%
Entre 31 a 35 años	37	6%
TOTAL	542	100%



Entre los usuarios de mayor porcentaje en edad en el momento de responder están entre los mayores de 61 y más años con el 23% (121), seguido de los menores de 18 años con el 10%, entre los de 51 a 60 años el 17% (78), entre 41 y 50 años, 13% (68), los de 19 y 24 años el 12% (63), entre los 25 y 30 años el 10% (48), entre los 36 y 40 años el 9% (39), entre la edad entre 31 a 35 años el 6% (37).

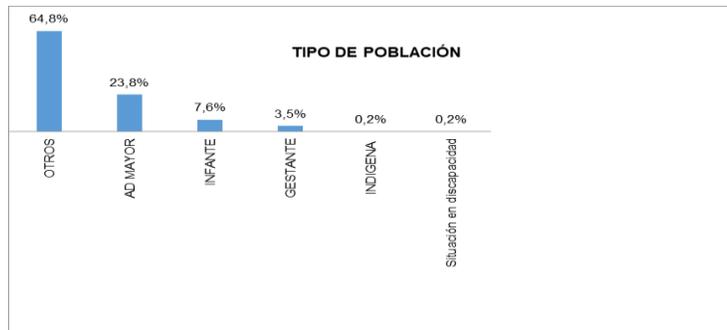
### 2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 542 usuarios encuestados del II trimestre del año 2023 se presenta la participación por EPS, de la siguiente manera: Emssanar 72.1% (391), Sanitas el 12.2% (66), Nueva EPS 9.6% (52), Mallamas 4.2% (23), otro 1.5% (8) y secretaria municipal de salud de Pasto 0.4% (2).



### 2.1.3 Participación de la población en la encuesta

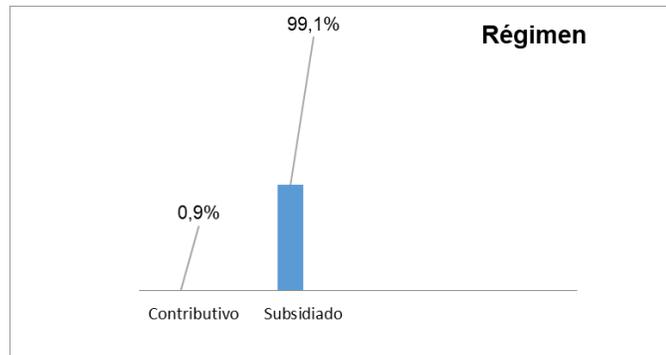
De acuerdo a 542 usuarios encuestados del II trimestre del año 2023 se presenta el tipo de la población que participo en la encuesta.



El 64.8% (351 de 542) el tipo de población que respondió las encuestas de satisfacción se encuentran entre Otros, el 23.8% (129 de 542) adulto mayor, el 7.6% (41 de 542), de grupo de infantes, el 3.5% (19 de 542) de gestante, el 0.2% población indígena (1 de 542), así en la misma proporción de población en situación de discapacidad.

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

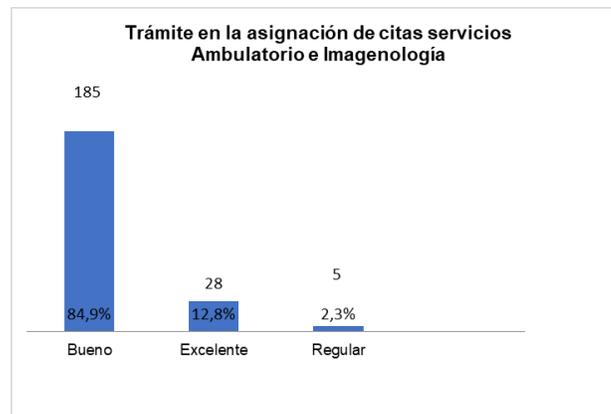
De acuerdo con 542 usuarios encuestados del II trimestre del año 2023 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta.



El 99.1% (537) usuarios corresponde al régimen subsidiado y el 0.9% (5) al régimen contributivo.

### 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

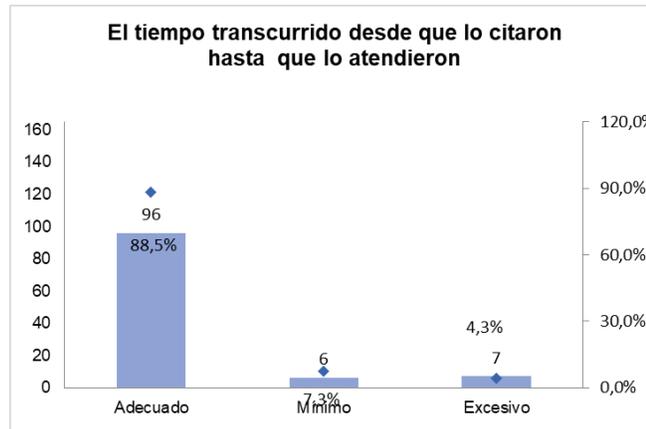


Para los servicios Ambulatorio y Imagenología, el usuario que califica como Bueno el procedimiento de trámite para la asignación de citas es de 84.9% (185) encuestados, el 12.8% como Excelente (28) encuestados y el 2.3% (5) encuestados manifiestan como regular en la asignación de citas.

Primer trimestre 2023: 94.2%

Segundo Trimestre 2023: 97.7%

#### 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 88.5% opinan que el tiempo es adecuado (207 de 234) el 7.3% (17 de 234) que es mínimo y el 4.3% (7 de 234) es excesivo.

Primer trimestre 2023: 99.5%  
 Segundo trimestre 2023: 95.7%

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

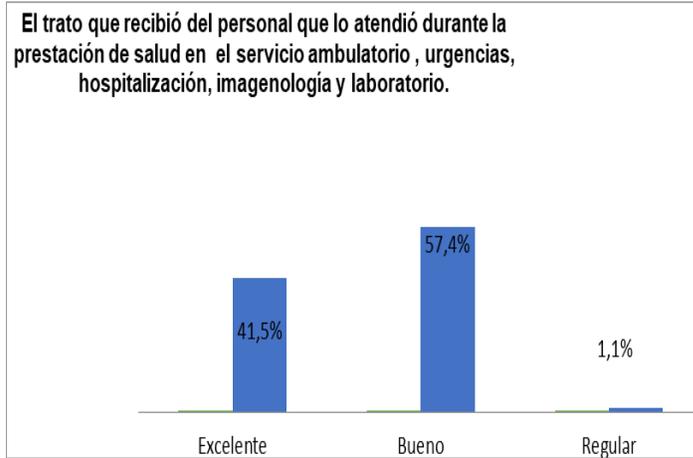


En el servicio de ambulatorio, el 93% (101 de 109) respondieron que, Si tuvo la opción de elegir profesional, el 5% (5) responde que No, y el 3% no aplica.

Primer trimestre 2023: 95%  
 Segundo trimestre 2023: 97%

**4. RECURSO HUMANO**

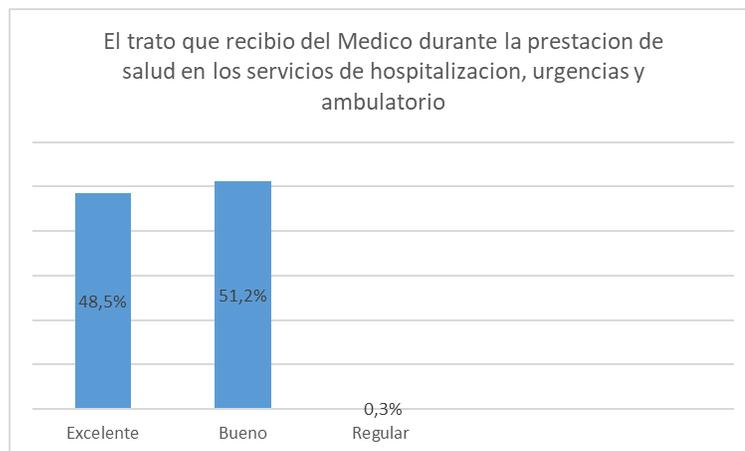
**4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.**



Se encuestaron 542 usuarios, quienes señalaron varias opciones para el personal en medicina, enfermería, auxiliar de enfermería, odontología, nutricionista psicología. En consecuencia, el 41.5% (422) manifestaron que el trato recibido es Excelente, 57.4% (255) expresaron que el trato recibido fue Bueno, y el 2% (11) respondieron que regular, para un total de 98.9% cumpliendo la meta establecida del 90%.

Primer trimestre 2023: 98%  
 Segundo trimestre 2023: 98.9%

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

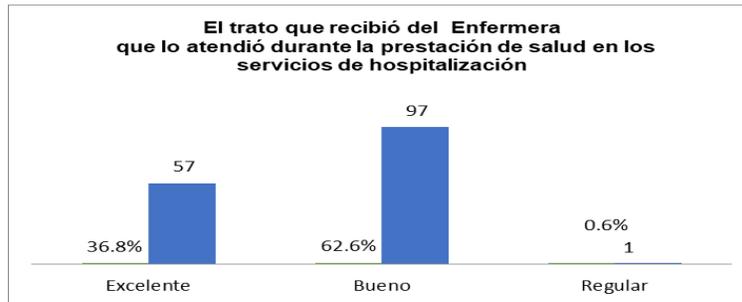


En los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización el 51.2% (166 de 324) usuarios expresan que el trato fue Bueno, el 48.5% (157 de 324) usuarios responden que el trato que recibió del Médico es Excelente, y el 0.3% (1 de 324) respondieron que regular.

Primer trimestre 2023: 99.3%

Segundo trimestre 2023: 99.7%

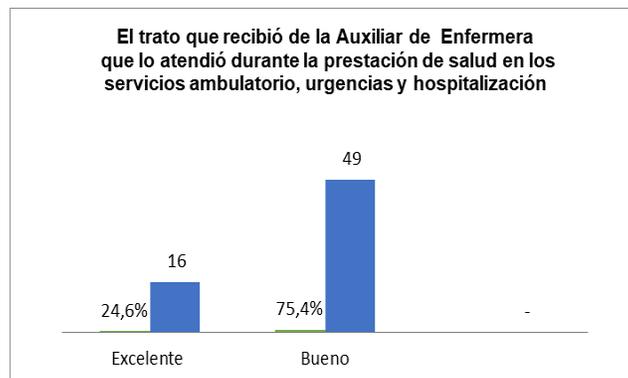
**4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.**



El 62.6% (97 de 155), de usuarios responden que el trato que recibió del Enfermería es Bueno y Excelente en los servicios de hospitalización el 36.8% (57 de 155).

Primer trimestre 2023: 100%  
 Segundo trimestre 2023: 99.4%

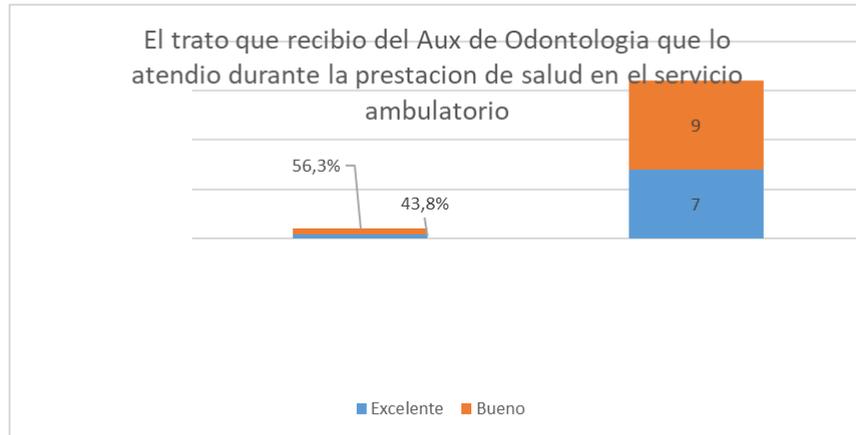
**4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.**



El 75.4% (49 de 65), de usuarios responden que el trato que recibió de la auxiliar de enfermería es Bueno y Excelente el 24.6% (16 de 65).

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)  
 Segundo trimestre 2023: 100%

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



El 56.3% (9 de 16), de usuarios responden que el trato que recibió de la auxiliar de Odontología es Buena y Excelente el 43.8 % (7 de 16).

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)  
 Segundo trimestre 2023: 100%

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



El 64.7% (33 de 51), de usuarios responden que el trato que recibió del profesional de Odontología es Excelente, y Buena y el 35.3 % (18 de 51).

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)  
 Segundo trimestre 2023: 100%

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

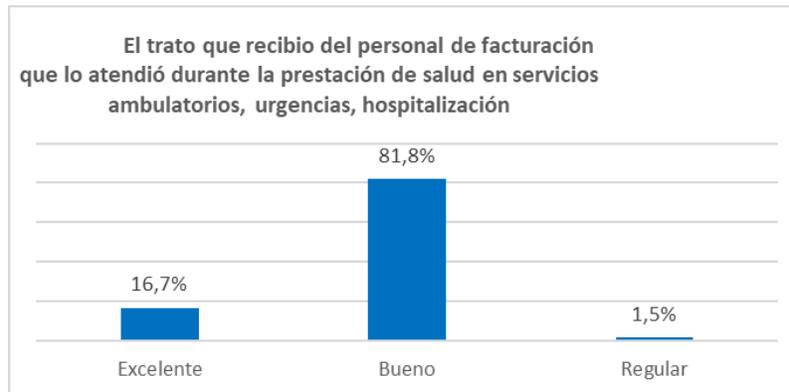


El 77.3% % (17 de 22), de usuarios responden que el trato que recibió del profesional de Psicología es Bueno, y Excelente y el 22.7 % (5 de 22).

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)

Segundo trimestre 2023: 100%

#### 4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación

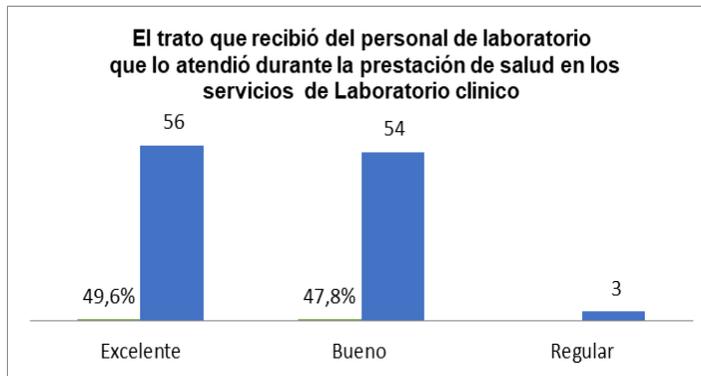


El 88.8% % (54 de 66), de usuarios responden que el trato que recibió de Facturación es Bueno, Excelente y el 16.7 % (11 de 66) y el 1.5% (1 de 66) que es regular.

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)

Segundo trimestre 2023: 98.5%

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

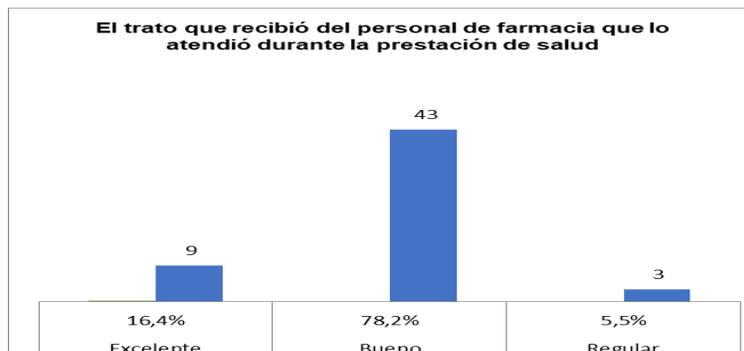


El 49.6% (56 de 113) usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Excelente en los servicios ambulatorios, el 47.8% (54 de 113) lo califica el servicio como Bueno y el 2.7% (3 de 113) como regular.

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)

Segundo trimestre 2023: 97.3%

#### 4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia

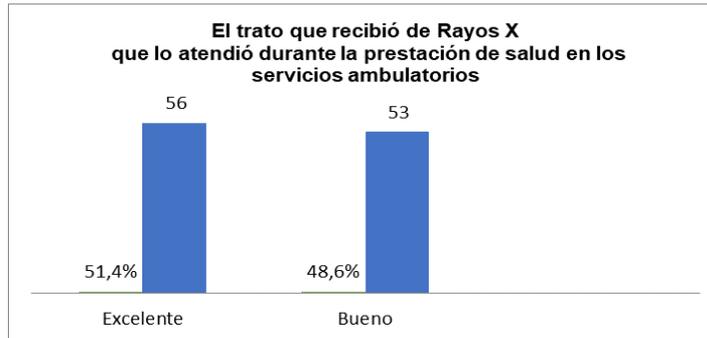


El 78.2% (43 de 55) usuarios responden que el trato que recibió del personal de Farmacia es Bueno, el 16.4% (9 de 55) como Excelente y el 5.5% (3 de 55) como regular.

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)

Segundo trimestre 2023: 94.5%

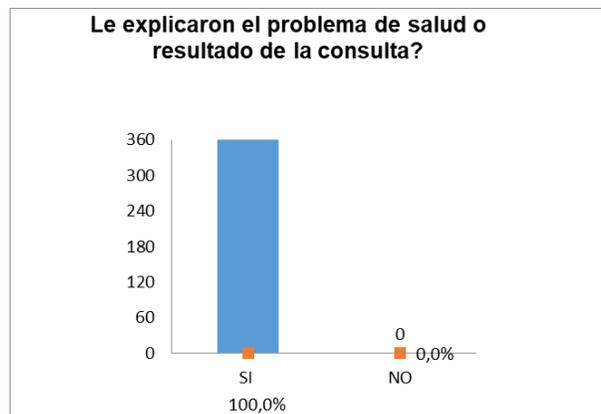
#### 4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.



El 51.4% (56 de 109), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Rayos X es Excelente en los servicios ambulatorios. El 48.6% (53 de 109) como Bueno.

Primer trimestre 2023: 100%  
 Segundo trimestre 2023: 100%

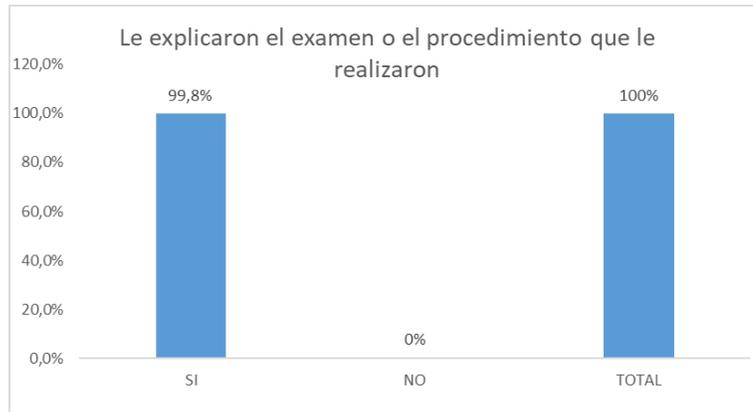
#### 4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron el 100% (433) a la pregunta referente a la explicación del problema de salud o resultado de la consulta.

Primer trimestre 2023: 99.8%  
 Segundo trimestre 2023: 100%

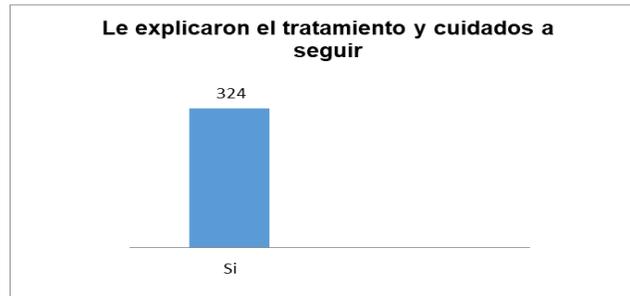
#### 4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, los Usuarios responde el 99.8% (541 de 542) usuarios que Sí le brindaron la explicaron del problema de salud o resultado de su consulta y el 0.2% (1 de 542) responden que No.

Primer trimestre 2022: 94%  
 Segundo trimestre 2023: 99.8%

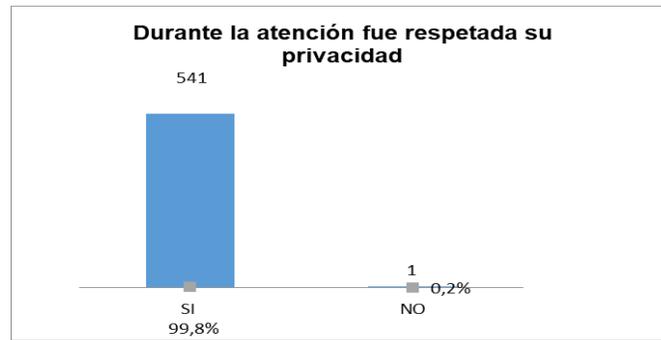
#### 4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios el 100% (324) Usuarios, que sí le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir

Primer trimestre 2022: 91%  
 Segundo trimestre 2023: 100%

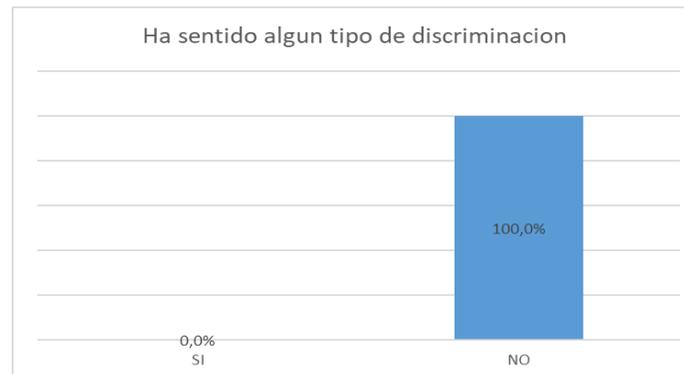
#### 4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.8% (541 de 542) de los Usuarios se sienten satisfechos frente al respeto de la privacidad durante la atención y el 0.2% (1 de 542) responde que no.

Primer trimestre 2022: 100%  
 Segundo trimestre 2023: 99.8%

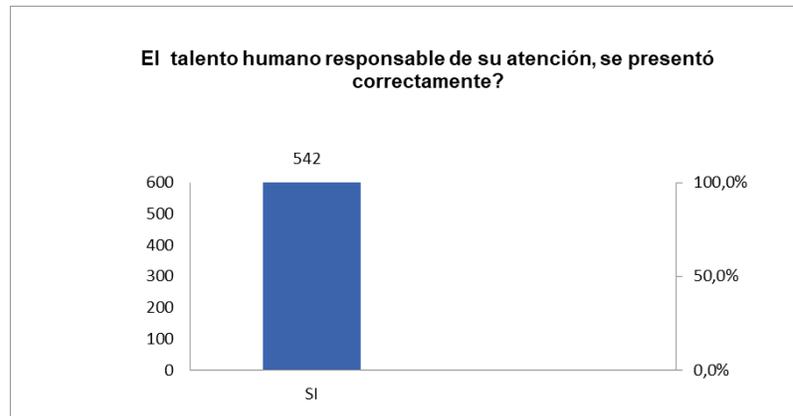
**4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (542 de 542) de los Usuarios sienten No haber sentido algún tipo de discriminación.

Primer trimestre 2023: 100%  
 Segundo trimestre 2023: 100%

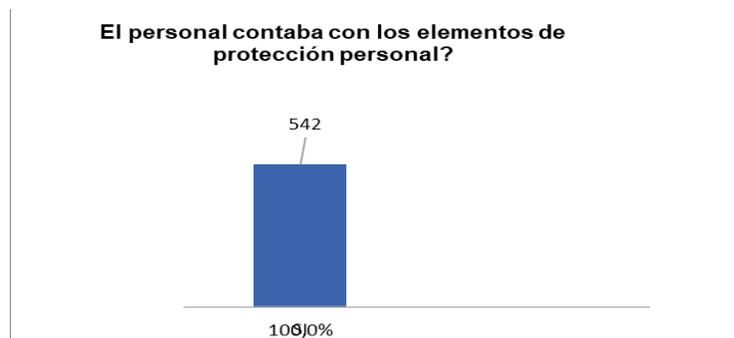
**4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (542 de 542) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente.

Primer trimestre 2023: 99.4%  
Segundo trimestre 2023: 100%

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

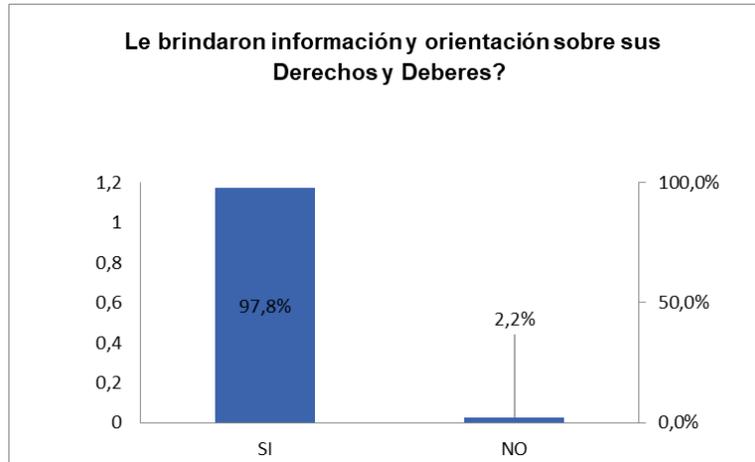


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (542) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el personal utiliza EPP.

Primer trimestre 2023: 100%  
Segundo trimestre 2023: 100%

### **5. INFORMACION Y ORIENTACION**

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

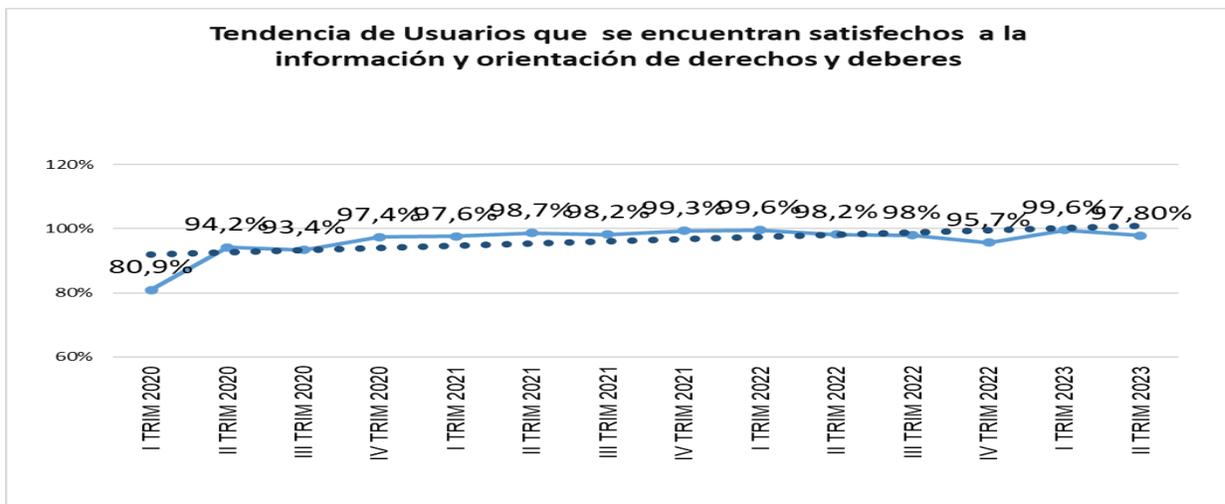


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 97.8% (530 de 542) de los Usuarios manifiestan que Si, se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y al 2.2% (12 de 542) No se les brindo la orientación en el servicio de Laboratorio.

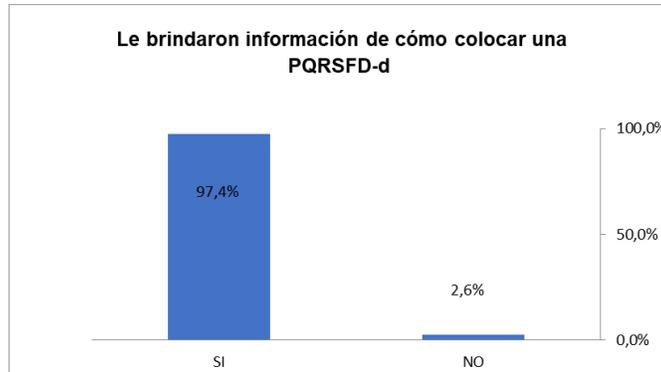
Primer trimestre 2023: 99.6%  
 Segundo trimestre 2023: 97.8%

**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 segundo trimestre del 2023, 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%.



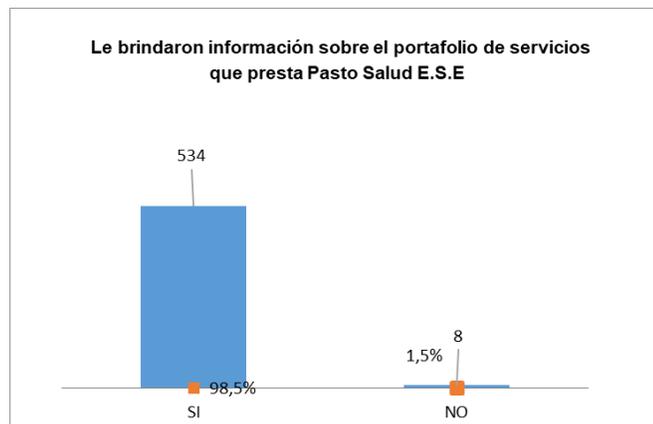
**5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 97.4% (528 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 2.6% (14 de 545) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2023: 99.1%  
 Segundo trimestre 2023: 97.4%

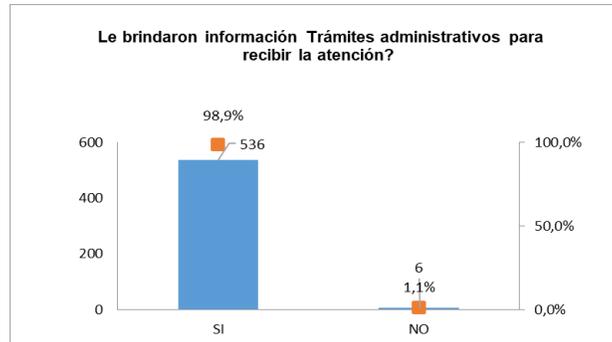
**5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.5% (534 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 1.5% (8 de 542) no se les brindo esta información en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2023: 99.1%  
 Segundo trimestre 2023: 98.5%

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.3% (536 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 1.1% (6 de 542) no se les brindo esta información, dos usuarios responde en el servicio de laboratorio y uno en ambulatorio y uno en hospitalización.

Primer trimestre 2023: 99.3%  
 Segundo trimestre 2023: 98.9%

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

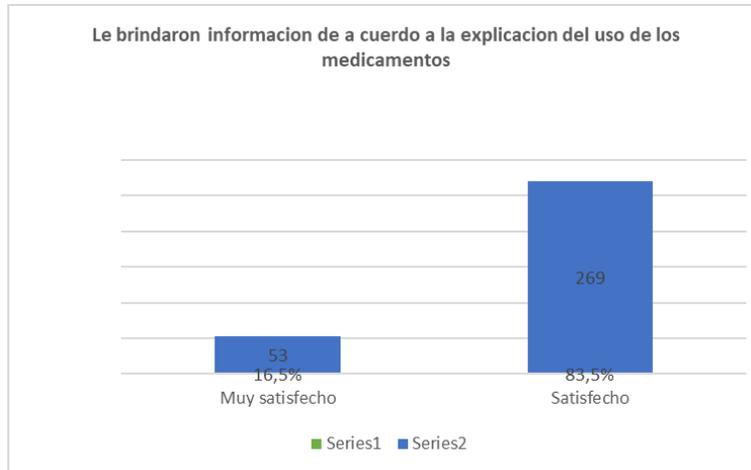


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 55.2% (179 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 44% (145 de 542) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2022: 58.3%  
 Segundo trimestre 2023: 52.2%

## 6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

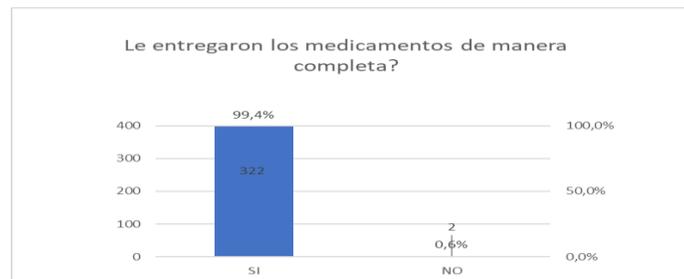
### 6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 83.5% (269 de 322) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos sobre el uso de los medicamentos suministrados, el 16.5% (53 de 322) Muy satisfechos.

Primer trimestre 2023: 100%  
 Segundo trimestre 2023: 100%

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 99.4% (322 de 324) de los Usuarios responden que si fueron entregados de manera completa los medicamentos y el 0.6% (2 de 324) responden que no le entregaron el medicamento en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2023: 91.4%  
 Segundo trimestre 2023: 99.4%

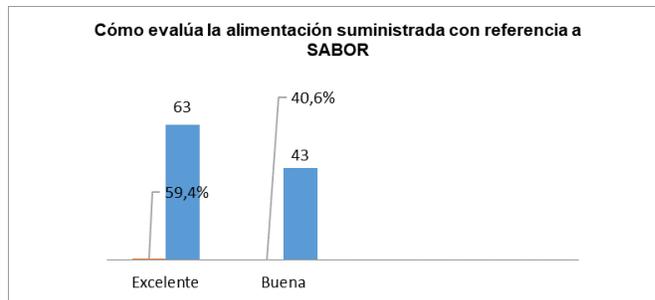
## MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

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

No hubo calificación

## 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.

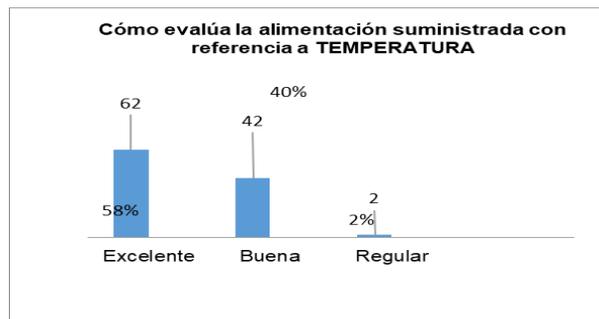


En el servicio de hospitalización el 59.4% (63 de 106) usuarios califican como excelente y el 43% (43 de 106) como bueno el sabor de los alimentos.

Primer trimestre 2023: 98.1%

Segundo trimestre 2023: 100%

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

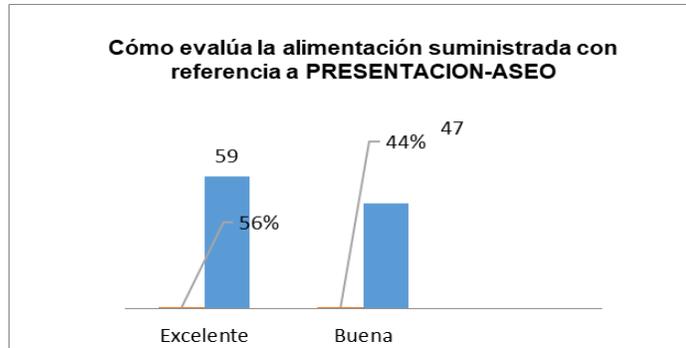


En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 58% (62 de 106) responden que la temperatura de los alimentos, es excelente, buena el 40% (42 de 106) usuarios responden que es y el 2% de los usuarios, manifestó que la temperatura de la alimentación brindada estaba regular (2 de 106).

Primer trimestre 2023: 98%

Segundo trimestre 2023: 98%

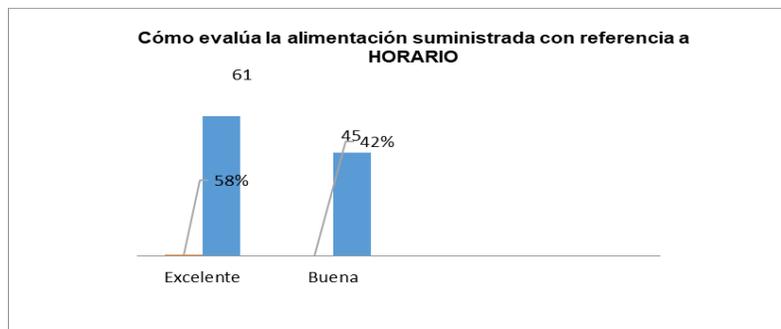
**8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.**



En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 56% (59) responde como excelente y el 44% (47) como Buena la presentación y aseo de los alimentos.

Primer trimestre 2023: 97%  
 Segundo trimestre 2023: 100%

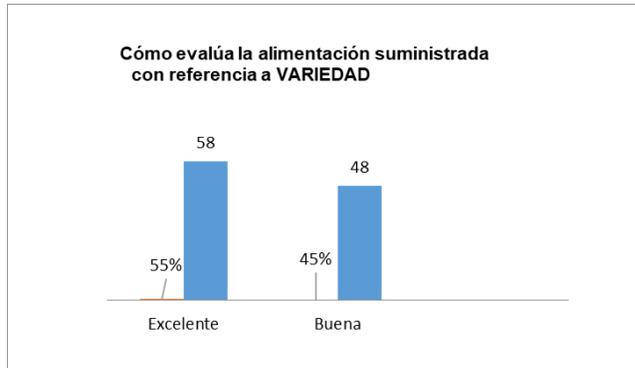
**8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada**



En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 58% (61) manifestó como excelente, y bueno el horario de la alimentación, 42% (45) de los usuarios.

Primer trimestre 2023: 98%  
 Segundo trimestre 2023: 100%

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



En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 55% (58) calificaron excelente y como buena el 45% (48) como la variedad en la alimentación.

Primer trimestre 2023: 100%  
 Segundo trimestre 2023: 100%

### 8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.

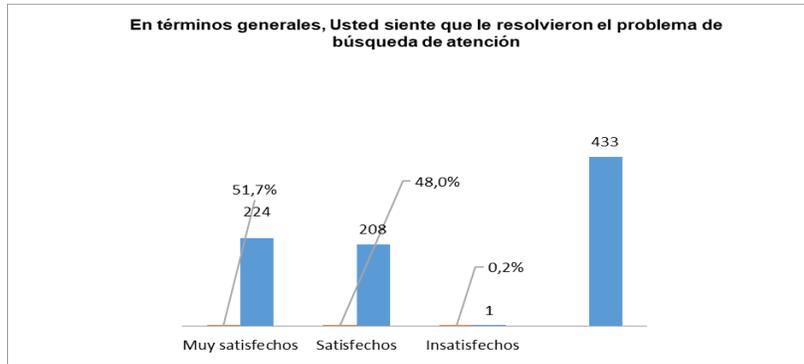


En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales manifestaron el 99% (105) que No se le brindó alternativa en la dieta, y el 1% (1) responden que Si.

Primer trimestre 2022: 8%  
 Segundo trimestre 2023: 1%

## 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 51.7% (224 de 433) responden muy satisfechos, el 48% (208 de 433) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos, pues le resolvieron el problema búsqueda de atención, , para un total de satisfacción es de 99.8%, y el 0.2% (1) responden estar insatisfecho en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2023: 98.7%  
Segundo trimestre 2023: 99.8%

## 9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos



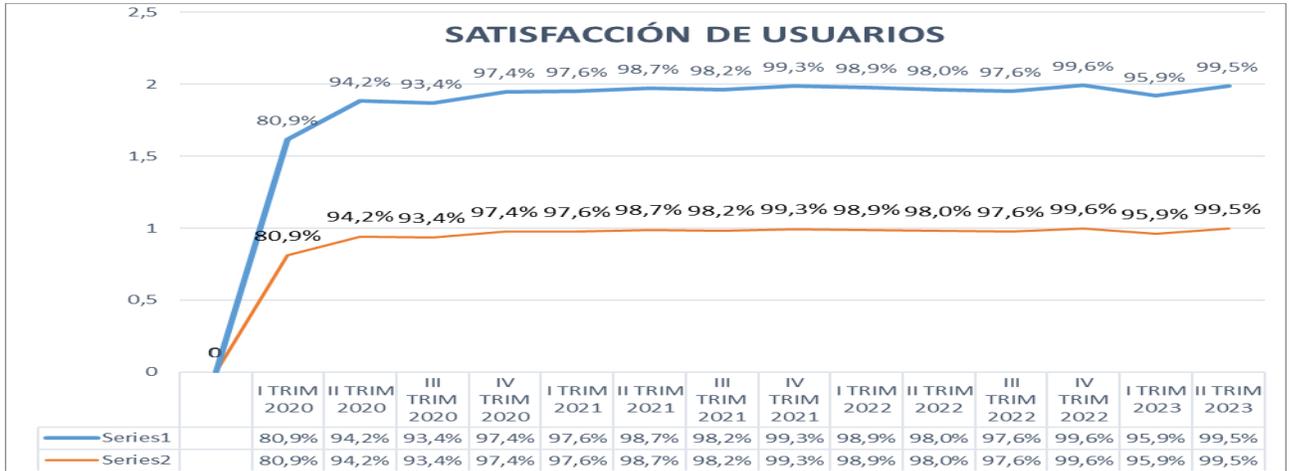
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 66.4% (360 de 542) de los Usuarios califican la atención recibida como buena, el 32.1% (174 de 542) la califican como muy buena, el 1.5% (8 de 542) califican como regular, El total de satisfacción es de 98.5%, entre la calificación de muy buena y buena.

Primer trimestre 2023: 95.9 %  
Segundo trimestre 2023: 98.5%

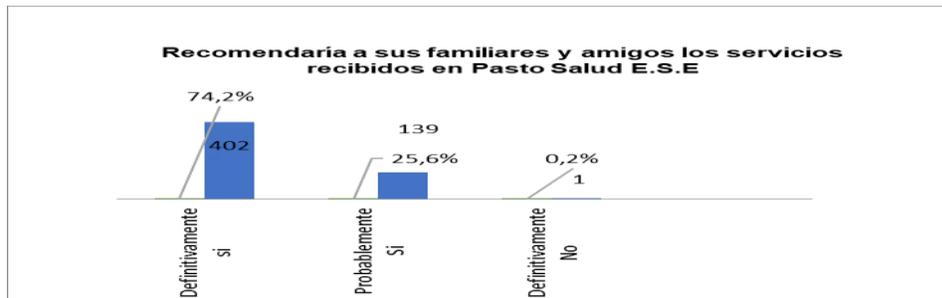
### 9.2. 1 proporción de usuarios satisfechos por años 2020 al 2022

A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos durante desde el primer trimestre del 2020, hasta segundo trimestre 2023, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%, ya que en el primer trimestre

2023 el nivel de satisfacción fue del 95.9% y segundo trimestre del 2023 es del 99.5%, incrementando positivamente.



**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 74.2% (402 de 542) manifiestan que Definitivamente Si recomendarían la entidad, el 25.6% (139 de 542) Probablemente Si lo recomendaría, el 0.2% (1) que Definitivamente No. El total de satisfacción es de 99.8%, al tener en cuenta las opiniones de recomendación de los servicios.

Primer trimestre 2023: 94.8 %  
 Segundo trimestre 2023: 99.8%

A continuación, se presenta la proporción que, Si Recomendarían a Pasto Salud a familiares y amigos, desde el primer trimestre desde el 2020, al II trimestre del 2023, cuya meta es del 90%, se da cumplimiento ya que en el primer trimestre la meta es del 94.8% y con un incremento para el segundo trimestre 2023 del 99.8%.



**10. CONSOLIDADO DE SEGUNDO TRIMESTRE 2023 INDICADORES DE SATISFACCION**

No	INDICADORES	I TRIMESTRE 2023			II TRIMESTRE 2023		
		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.	179	190	94,21%	180	185	97,70%
2	995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	217	218	99,50%	227	234	95,70%
3	Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	76	80	95,00%	104	109	97,00%
4	999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	526	537	98,00%	531	542	98%
5	Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	352	353	99,70%	433	433	100,00%
6	Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron	513	542	94,60%	541	542	99,80%

7	Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	295	343	<b>91,00%</b>	324	324	<b>100,00%</b>
8	1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	542	542	<b>100,00%</b>	541	542	<b>99,80%</b>
9	1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	1	542	<b>0,18%</b>	0	542	<b>0%</b>
10	El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	539	542	<b>99,40%</b>	542	542	<b>100,00%</b>
11	El personal contaba con los elementos de protección personal	542	542	<b>100,00%</b>	542	542	<b>100,00%</b>
12	1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	540	542	<b>99,60%</b>	530	542	<b>97,80%</b>
13	Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'	537	542	<b>99,10%</b>	528	542	<b>97,80%</b>
14	Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	537	542	<b>99,10%</b>	534	542	<b>98,50%</b>
15	Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	538	542	<b>99,30%</b>	536	542	<b>98,90%</b>
16	Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	189	542	<b>58,30%</b>	179	542	<b>52,20%</b>
17	Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	296	324	<b>91,40%</b>	322	322	<b>100,00%</b>
18	Le entregaron los medicamentos de manera completa.	296	324	<b>91,40%</b>	540	542	<b>99,40%</b>
19	1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	0	0	<b>0,00%</b>	0	0	<b>0,00%</b>

22	1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.	539	542	<b>99,00%</b>	536	542	<b>99,00%</b>
23	¿Las instalaciones de las IPS estaban limpias y en orden?	539	542	<b>99,00%</b>	539	542	<b>99,00%</b>
24	¿Contaba con condiciones de silencio?	538	542	<b>99,90%</b>	535	542	<b>99,90%</b>
25	¿Contaba con iluminación adecuada?	541	542	<b>99,90%</b>	541	542	<b>99,90%</b>
26	¿Contaba con ventilación adecuada?	541	542	<b>99,90%</b>	541	542	<b>99,90%</b>
27	¿Contaba con seguridad?	541	542	<b>99,90%</b>	538	542	<b>99,26%</b>
28	¿Contaba con accesibilidad para personas con limitación de movilidad?	539	542	<b>99,00%</b>	535	542	<b>98,71%</b>
29	¿Contaba con salas de espera confortables?	540	542	<b>99,90%</b>	540	542	<b>99,63%</b>
31	Recibe a tiempo la información brindada por Pasto Salud E.S. E	540	542	<b>99,63%</b>	540	542	<b>99,63%</b>
32	1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	542	542	<b>100,00%</b>	542	542	<b>100,00%</b>
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	535	542	<b>98,70%</b>	541	542	<b>99,90%</b>
34	720 - Proporción de usuarios satisfechos	535	542	<b>98,71%</b>	534	542	<b>98,52%</b>
35	749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	514	542	<b>94,83%</b>	541	542	<b>99,90%</b>

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

## 10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2023		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
32	688 nivel de satisfacción con la información recibida			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
8	690 nivel de Satisfacción frente a la privacidad			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
34	694 proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS			
	Hospital Local Civil	41	45	91%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
1	682 satisfacción en el acceso al servicio de Imagenología			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
2	683 satisfacción en tiempo de espera para la toma del estudio de Imagenología			
	Hospital Local Civil	45	45	100,00%
	Hospital Santa Mónica	16	17	94%
	Hospital SanVicente	4	4	100%

	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
4	687 satisfacción satisfechos frente al trato que recibió			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
22	691 nivel satisfacción a la comodidad de las instalaciones			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%

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

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2023			II TRIMESTRE 2023		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
4	320 nivel de satisfacción con el trato brindado en el servicio de urgencias						
	Centro Hospital la Rosa	42	43	98%	41	42	98%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	30	30	100%
	Hospital Civil	37	37	100%	37	37	100%
8	321 nivel de satisfacción con la privacidad en el servicio de Urgencias						
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%	42	42	100%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	30	30	100%
	Hospital Civil	37	37	100%	37	37	100%
33	322 nivel de satisfacción con la solución de problemas						
	Centro Hospital la Rosa	39	43	91%	41	42	98%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	30	30	100%
	Hospital Civil	30	37	81%	37	37	100%
35	323 nivel de recomendación del servicio de urgencias						
	Centro Hospital la Rosa	36	43	84%	42	42	100%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	30	30	100%
	Hospital Civil	37	37	100%	37	37	100%
34	324 nivel de satisfacción global del servicio de urgencias						
	Centro Hospital la Rosa	37	43	86%	40	42	95%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	28	30	93%
	Hospital Civil	29	37	78%	37	37	100

## CONCLUSIONES

1. En el primer trimestre del 2023 el 98.7% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el primer trimestre 2022 el 98.9% respondieron afirmativamente. El nivel de satisfacción se mantiene.

En el segundo trimestre 2023 el 99.8% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. Incrementando el nivel de satisfacción comparado con el primer trimestre.

2. En el primer trimestre del 2023 el 95.9% de los usuarios encuestados califican la atención recibida en la prestación de servicios entre Muy buen y Buena. En comparación con el primer trimestre 2022 el 98.9% respondieron afirmativamente, hubo un descenso del 3%.

En el segundo trimestre del 2023 el 98.5% de los usuarios encuestados califican la atención recibida en la prestación de servicios entre Muy buen y Buena. En comparación con el primer trimestre, hay un incremento positivo.

3. El porcentaje de recomendación de parte de los Usuario de Pasto Salud para el primer trimestre del año 2022 el total de porcentaje de recomendación es del 100%, para el I trimestre 2023 el 94.8% responde que si recomendaría, se cumple con la meta propuesta del 90%, aunque hay un descenso del 5.2% en el porcentaje de recomendación.

En el segundo trimestre del 2023 el 99.8% de los usuarios encuestados recomiendan a Pasto Salud ESE, considerando un incremento positivo.

4. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer trimestre de 2023, se cumple con la meta del 0%, ya que un usuario afirma a ver sentido un tipo de discriminación. Al igual que el primer trimestre año 2022, que no se reportaron casos de discriminación.

En el segundo trimestre del 2023 el 100% de los usuarios encuestados responden NO a ver sentido ningún tipo de discriminación.

5. Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 94.2% en la asignación de citas, en el primer trimestre 2023 en comparación con el primer trimestre 2022 fue del 98.2%, se presenta un descenso de satisfacción del 4%.

En el segundo trimestre del 2023 el 97.7% de los usuarios encuestados califican positivamente el trámite de asignación de citas, con un mayor porcentaje de satisfacción que el trimestre pasado.

6. Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el primer trimestre del 2022 fue del 99.5%, y para el primer trimestre 2023: 99.5%, se mantiene el mismo nivel de satisfacción.

En el segundo trimestre del 2023, el nivel de satisfacción bajo en un 95.7%, en comparación al primer trimestre, pero supera la meta del 90% establecida por la empresa.

7. El 95% de usuarios responde que Si, le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio Ambulatorio, para el primer trimestre del 2023, se compara con el primer trimestre 2022 fue del 100%, con un descenso del 5%.

En el segundo trimestre del 2023, el 93%, de usuarios responden que, si le dieron la alternativa de escoger al profesional, bajando un 2% en comparación con el primer trimestre.

8. El trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación de salud en hospitalización, urgencias y ambulatorio fue del 97.8%, comparando con el primer trimestre del 2022 fue del 97.6%.

En el segundo trimestre del 2023, el 98.9%, de usuarios responden estar satisfechos con el trato del talento humano, aumentando este trimestre segundo trimestre la satisfacción.

9. Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron primer trimestre 2022: 99.8%, y para el I trimestre 2023, el 94.6% responde que sí, hubo un descenso del 5.2%.

En el segundo trimestre del 2023, mantiene el nivel del 98.9%, de usuarios que responden estar satisfechos con la explicación del examen o procedimiento a realizar,

10. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir primer trimestre 2022: 99.7% y en el primer trimestre 2023: 91%, tuvo descenso significativo del 6.7%.

En el segundo trimestre del 2023, el 100%, de usuarios que responden afirmativamente que si les explicaron el tratamiento y cuidados a seguir.

11. En el primer trimestre 2023 el 100% de usuarios responde que se respeto el derecho a la privacidad. En el segundo trimestre responden positivamente el 99.8%

12. En el primer trimestre 2023 el 99.6% de usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes. Manteniendo el mismo porcentaje del primer trimestre 2022.

En el segundo trimestre el 97.8%, se indica un descenso del 1.8%, pero se mantiene sobre la meta del 9%, lo cual es satisfactorio en la medición.

13. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d´? los Usuarios en el primer trimestre del 2022 el resultado fue de 98.9%, para el primer trimestre del 2023 es del 99.1%.

En el segundo trimestre el 97.4%, se indica un descenso del 1.7%, pero se mantiene sobre la meta del 90%, lo cual es satisfactorio en la medición.

14. 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 primer trimestre 2022 respondieron favorablemente el 98.9% y para el primer trimestre 2023 fue del 99.1%, lo que indica un aumento del 0.2%.

En el segundo trimestre el 98.5%, se mantiene sobre la meta del 90%, lo cual es satisfactorio en la medición para la institución.

15. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el primer trimestre 2023 respondieron favorablemente el

99.3% y para el primer trimestre 2022 el resultado fue de 98,3%, lo cual indica un incremento del 1%.

En el segundo trimestre el 98.9%, se mantiene el nivel de satisfacción sobre la información de tramites administrativos.

16. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual; en el primer trimestre 2022: 63.5%, y en el primer trimestre 2023: 58.3%, lo cual indica un descenso del 5.2%.

En el segundo trimestre el 55.2%, se indica un descenso en comparación del primer trimestre, a pesar de a ver planteado un plan con oportunidad de mejora para que los usuarios conozcan mas acerca de este derecho, destacando que se debe reforzar en los servicios de urgencias y hospitalización.

17. En referencia a la entrega y explicación correcta del uso de los medicamentos el 91.4% de los usuarios responden afirmativamente.

En el segundo trimestre, el 100% recibe información sobre el uso de medicamento y el 99.4% recibe en su totalidad los medicamentos formulados.

18. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, en el I trimestre 2023, el minino porcentaje de usuarios responden no estar satisfechos con el sabor, la temperatura, horario de suministro de la alimentación, pero supera el 97% de usuarios satisfechos.

Para el segundo trimestre hay un incremento de satisfacción ya que el 100% de usuarios responden estar satisfechos con el sabor, el horario, presentación y aseo, y variedad de los alimentos suministrados y el 98% de satisfacción sobre la temperatura.

19. Para el primer trimestre 2023, solo el 8% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta, el 92% responden que no fue una alternativa la dieta.

Para el segundo trimestre el 99% de usuarios responder no les ofrecieron alternativa en la proteína de la dieta

Entre las Recomendaciones que realizaron los Usuarios en el primer trimestre de 2023 se encuentran:

OBSERVACIONES					
	AMBULATORIO	IMAGENOLOGIA	HOSPITALIZACION	LABORATORIO	URGENCIAS
HOSPITAL CIVIL			Demora en atención de urgencias mas personal (3)		
			Demora de la atención en pediatría y no le trataron el sarpullido en la cara		
			Falta comunicación de los doctores, no dejan ingresar acompañante (3)		
EL PROGRESO	El personal de facturación es muy prepotente, que sean mas humanas				
STA. MONICA	Las citas por teléfono se demoran mucho	Contesten el teléfono	Servicio de urgencias		
	Evacuar más rápido las filas de laboratorio	El tiempo en agendar la cita			
	Citas prioritarias	Muy lejana la cita			
H. LA ROSA			Permitir la salida a los acompañantes para almorzar, desayunar ya que en ocasiones no tienen quien los remplace		Demora en la lectura de los exámenes
					Mas privacidad en observacion, entrega historia clinica a personas contributivas
SAN VICENTE					Que atiendan mas rápido
TAMASAGRA	Agilidad para los diferentes servicios			Recomiendo que las citas sean mas rapido	
	Mejor comunicación telefónica			Mejor trato de algunos profesionales, más empatía con los usuarios (2)	
	Mejorar el trato con los usuarios				