



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

**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
I TRIMESTRE 2024**

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES  
Profesional Universitaria  
Proyecto

CARLOS JULIO ARELLANO RUIZ  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 15 de mayo de 2024

**Tabla de contenido**

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2024 .....	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
2.1.4 Participación de la población en la encuesta .....	6
2.1.5 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. ....	8
4. RECURSO HUMANO .....	10
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta. ....	10
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio. ....	10
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización. ....	11
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio. ....	11
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio. ....	11
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio. ....	12
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización. ....	13
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio. ....	13
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia .....	14
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e 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 satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención .....	15
4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida .....	15
4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente. ....	16
5. INFORMACION Y ORIENTACION .....	16

5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes .....	16
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´ .....	17
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.	17
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.....	18
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	18
<b>6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA .....</b>	<b>19</b>
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.....	19
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.....	19
<b>7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA .....</b>	<b>20</b>
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.....	20
<b>8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....</b>	<b>20</b>
8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada.....	20
8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	21
<b>9. GENERALIDADES .....</b>	<b>21</b>
9.1 Proporción de usuarios satisfechos.....	21
9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024	22
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....	23
9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024	23
<b>10. CONSOLIDADO DE PRIMER TRIMESTRE 2024 INDICADORES DE SATISFACCIÓN .....</b>	<b>24</b>
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION .....	25
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>26</b>
<b>OBSERVACIONES.....</b>	<b>28</b>

## INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2024

### 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 contrarreferencia, 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 NÚMERO 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 2024.

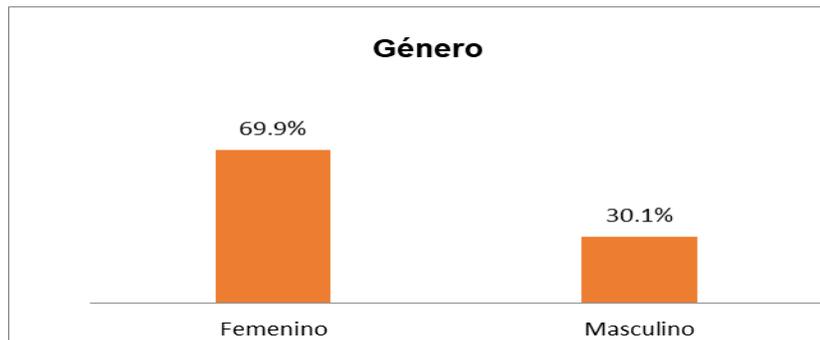
Para el primer trimestre del año 2024 no se cumple la totalidad en la aplicación de la muestra de 542 encuestas de medición de satisfacción, debido a la implementación del aplicativo en la Tablet las auxiliares administrativas de SIAU, no se adherieron al sistema por la que la muestra es variable.

A continuación, se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas programadas por servicios:

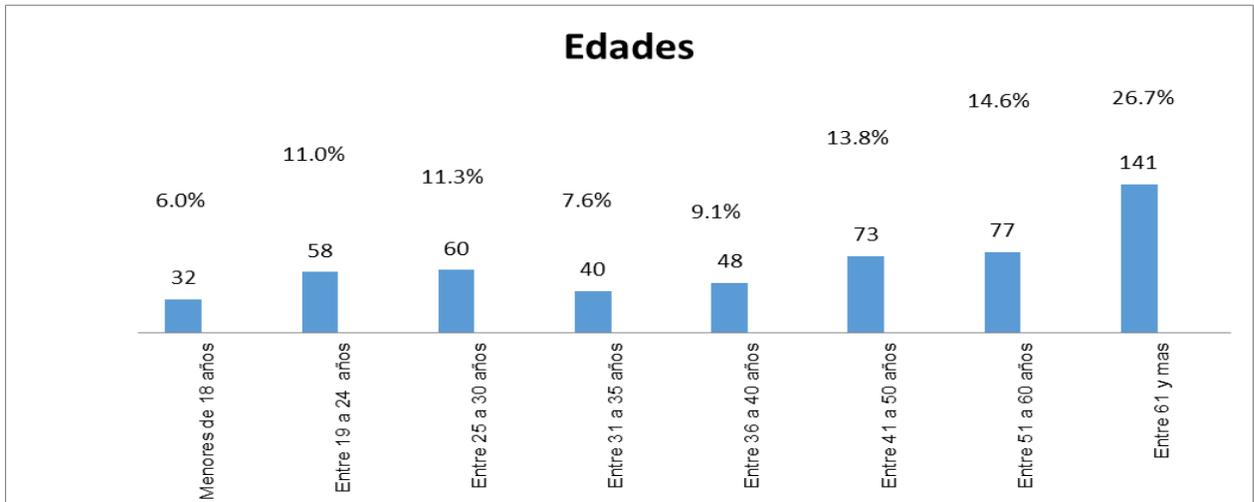
Encuestas por red de servicios 2024					
Red/Servicio	Sede Sur	Sede Norte	Sede Occidente	Sede Oriente	Total
Ambulatorio	37	31	14	27	109
Urgencias	42	37	30	0	109
Laboratorio	29	32	26	22	109
Imagenología	43	45	4	17	109
Hospitalización	53	53	0	0	106

## 2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

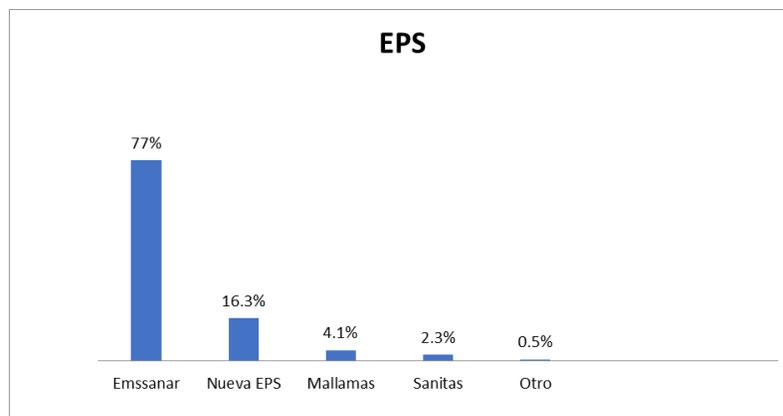
### 2.1.1 Género.



### 2.1.2 Participación de la encuesta por edades



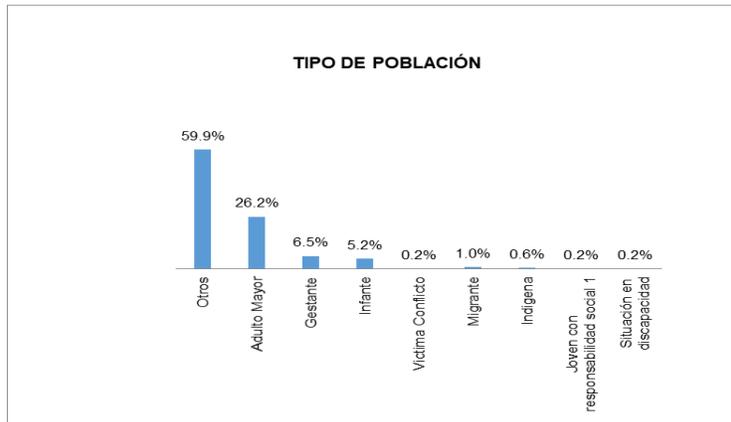
### 2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta



De acuerdo a 441 usuarios encuestados del I trimestre del año 2024 se presenta la participación por EPS, de la siguiente manera: Emssanar 77% (339), Nueva EPS 16.3% (72), Mallamas 4.1% (18), Sanitas el 2.3% (10) y Otro 0.5% (2).

### 2.1.4 Participación de la población en la encuesta

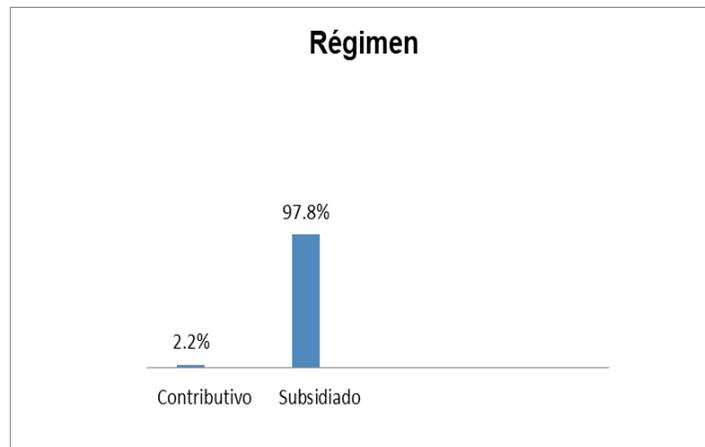
De acuerdo a 496 usuarios encuestados del I trimestre del año 2024 se presenta el tipo de la población que participo en la encuesta.



El 59.9% (297 de 496) el tipo de población que respondió las encuestas de satisfacción están entre otros grupos poblacionales en los cuales el usuario no se identifica de los que están clasificados, el 26.2% (130 de 496) adulto mayor, el 6.5% (32 de 496) gestante, el 5.2% (236 de 496) infantes, el 1% (5 de 496) población migrante, el 0.6% (3 de 496) población indígena, el 0.2% (1 de 496) al igual proporción población víctimas del conflicto, joven con responsabilidad penal y en situación de discapacidad.

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

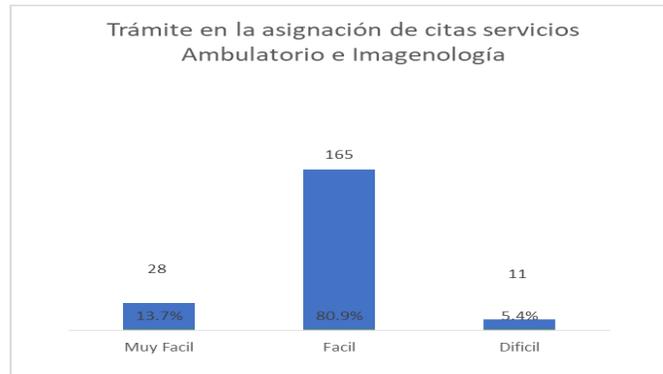
De acuerdo con 538 usuarios encuestados del I trimestre del año 2024 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta.



El 97.8% (526) usuarios corresponde al régimen subsidiado y el 2.2% (12) al régimen contributivo.

## 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

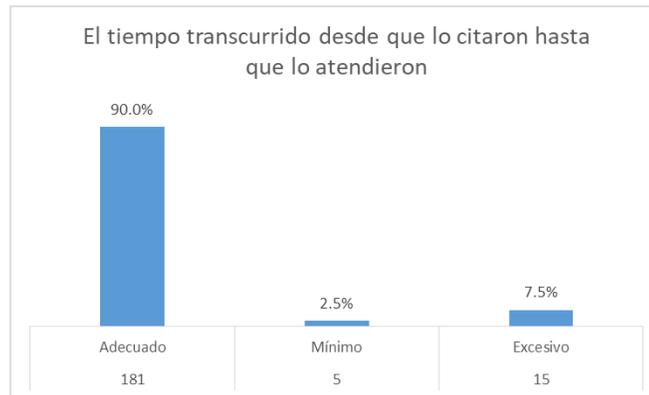
### 3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.



Para los servicios Ambulatorio y Imagenología, el usuario que califica como muy fácil el procedimiento de trámite para la asignación de citas es de 13.7% (28 de 204) encuestados, el 80.9% (165 de 204) como fácil y el 5.4% (11 de 204) encuestados manifiestan como difícil en la asignación de citas.

Primer trimestre 2024: 95%

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

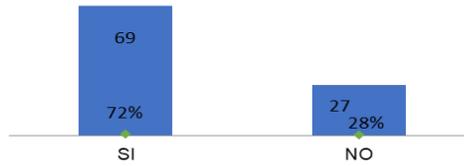


Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido; el 90% (181 de 201) opinan que el tiempo es adecuado, el 7.5% (15 de 201) que es excesivo y el 2.5% (5 de 201) es mínimo.

Primer trimestre 2024: 93%

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

¿Le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio?

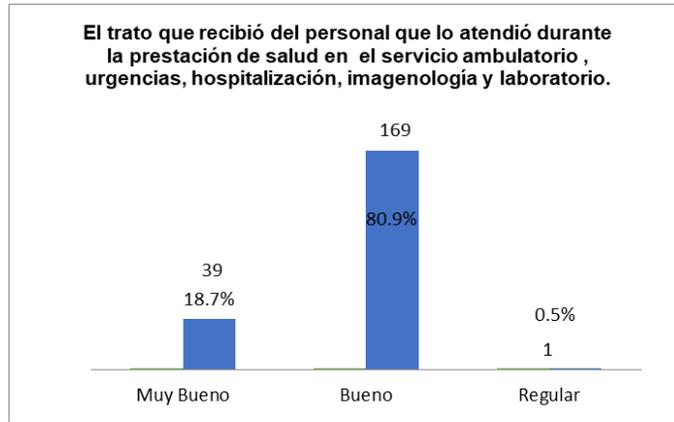


En el servicio de ambulatorio, el 72% (69 de 96) respondieron que Si tuvo la opción de elegir profesional, el 28% (27 de 96) responde que No.

Primer trimestre 2024: 72%

#### 4. RECURSO HUMANO

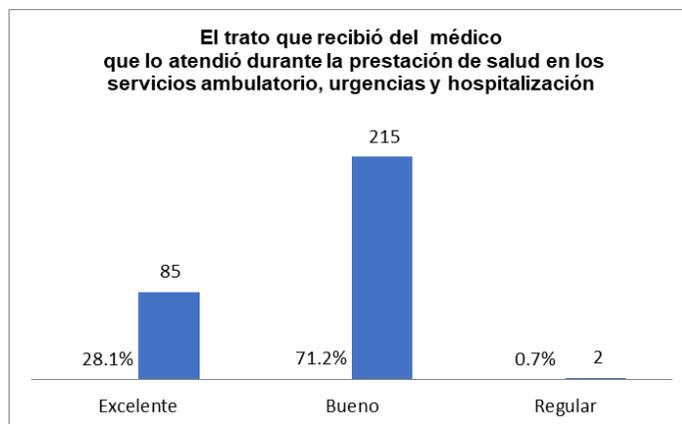
##### 4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.



Se encuestaron 209 usuarios, el 80.9% (169) manifestaron que el trato recibido es Bueno, el 18.7% (39) expresaron que el trato recibido fue Muy Bueno, y el 0.5% (1) respondieron que regular.

Primer trimestre 2024: 99.5%

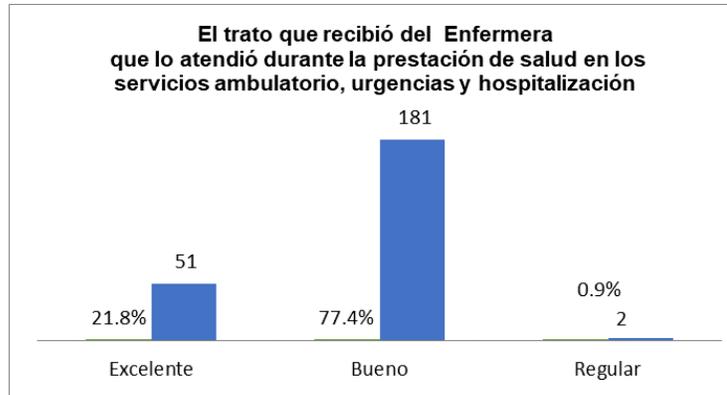
##### 4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.



En los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización El 28.1% (85 de 302) usuarios responden que el trato que recibió del Médico es Excelente, el 71.21% (215 de 302) usuarios expresan que el trato fue Bueno y el 0.7% (2 de 302) respondieron que regular.

Primer trimestre 2024: 99%

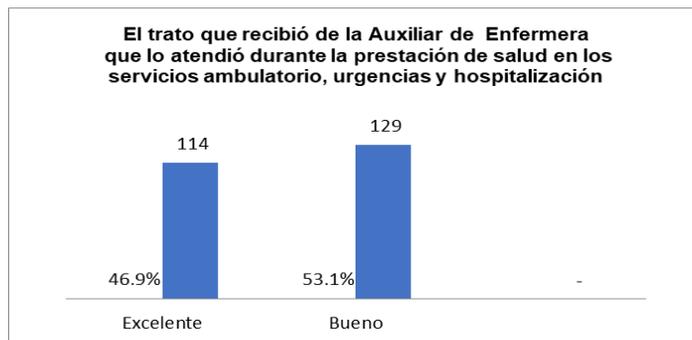
**4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.**



El 77.4% (181 de 234) responden que el trato que recibio del Enfermeria como Bueno, el 21.8% (5 de 234), de usuarios es Excelente en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio y el 0.9% (2 de 234) como regular.

Primer trimestre 2024: 99.1%

**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 53.1% (129 de 243) responden que el trato que recibió del auxiliar de Enfermería como Bueno, el 46.9% (114 de 243), de usuarios opinan que es Excelente en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 100%

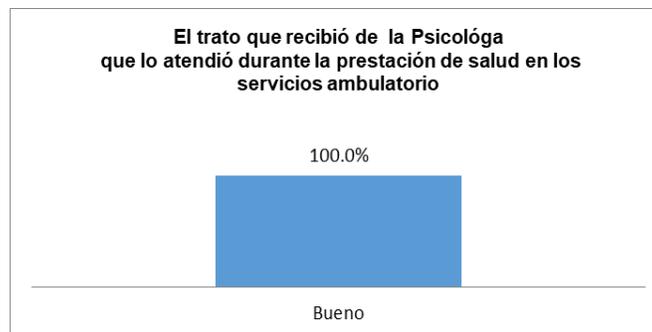
**4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.**



El 52.3% (23 de 44) responden que el trato que recibió del profesional de odontología como Bueno, el 47.7% (21 de 44), de usuarios opinan que es Excelente en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 100%

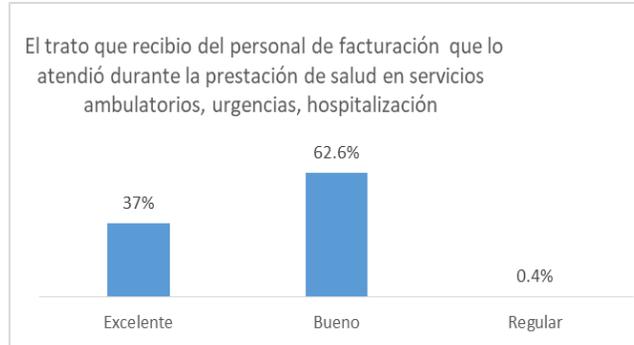
#### 4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio



El 100% (32) responden que el trato que recibió del profesional de psicología como Bueno, en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 100%

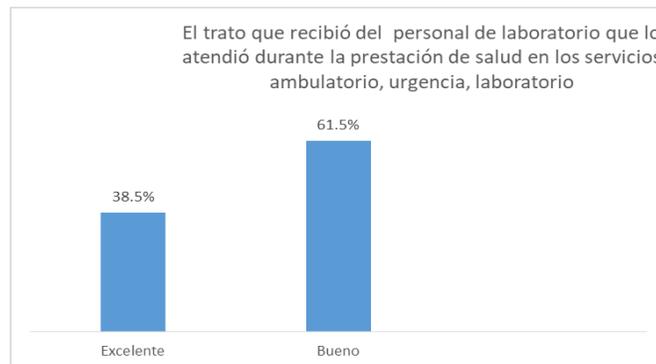
#### 4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.



El 62.6% (149 de 238) responden que el trato que recibió del auxiliar de Facturación como Bueno, el 37% (88 de 238) como Excelente y el 04% (1 de 238) como regular en los servicios de hospitalización, urgencias, laboratorio, Imagenología y ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 99.6%

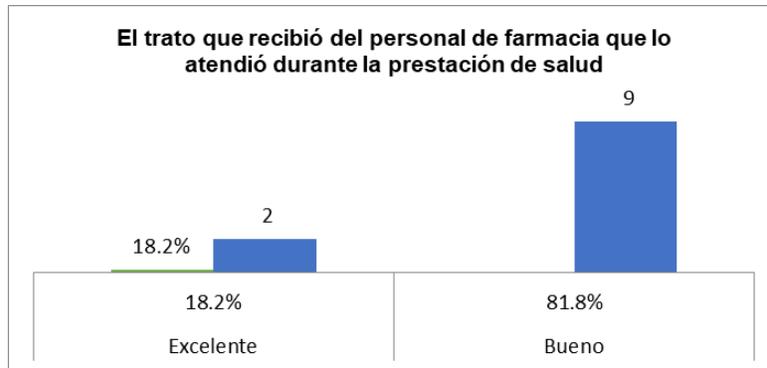
#### 4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del personal de laboratorio en el servicio ambulatorio.



El 61.5% (8 de 13) usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Bueno y el 38.5% (5 de 13) como Excelente en los servicios ambulatorios, urgencias y de laboratorio.

Primer trimestre 2024: 100%

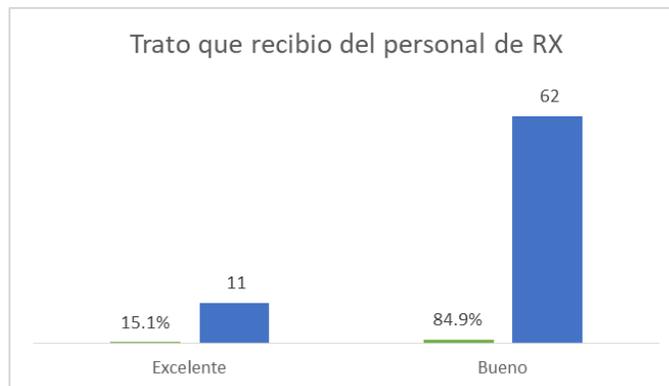
#### 4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia



El 81.8% (9 de 198) usuarios responden que el trato que recibió del personal de farmacia es Bueno y el 18.2% (2 de 198) como Excelente en los servicios ambulatorios, urgencias y de laboratorio.

Primer trimestre 2024: 100%

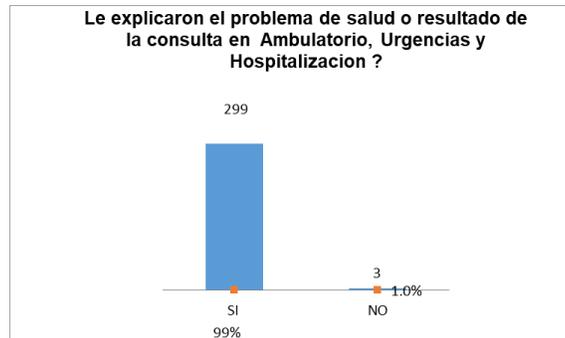
#### 4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.



El 84.9 % (62 de 73), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Rayos X es Bueno y Excelente en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 15.1% (11 de 73).

Primer trimestre 2024: 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 positivamente el 99% (299 de 302) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud o resultado de la consulta y el 1% como No, (3 de 302).

Primer trimestre 2024: 99%

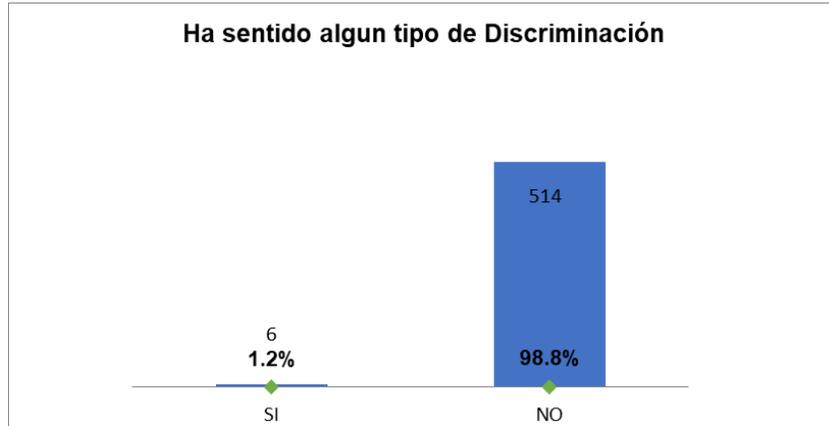
#### 4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.7% (321 de 322) de los Usuarios responden que si se respetó la privacidad, el 0.3% (1 de 322) responde que no.

Primer trimestre 2024: 99.7%

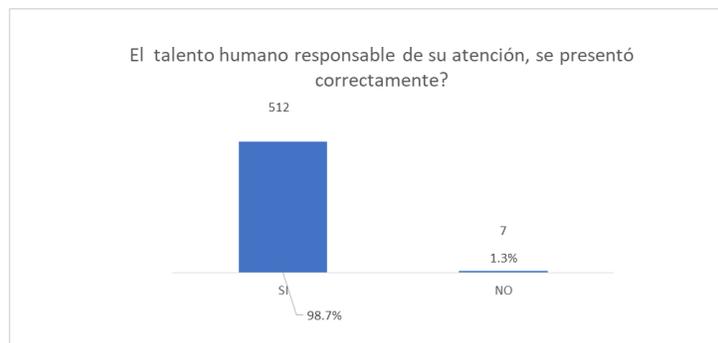
#### 4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.8% (514 de 520) de los Usuarios sienten No haber sentido algún tipo de discriminación y el 1.2% (6 de 520) responden que sí (4 en ambulatorio, uno en La Rosa, uno en San Vicente y dos en Santa Mónica, 2 en urgencias de la Rosa y el Civil).

Primer trimestre 2024: 98.8%

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

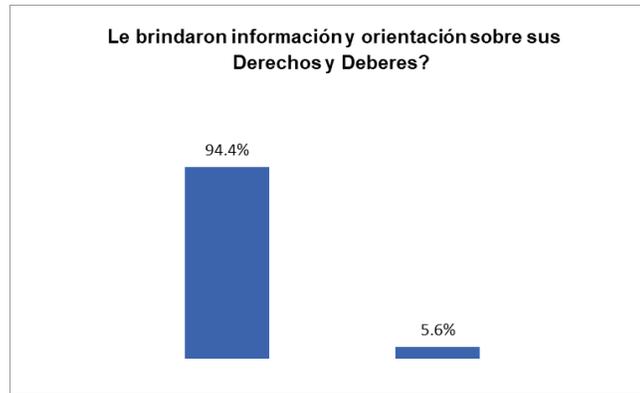


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.7% (512 de 519) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente. El 1.3% (7 de 512) usuario responden que no se presentó el responsable del servicio.

Primer trimestre 2024: 98.7%

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

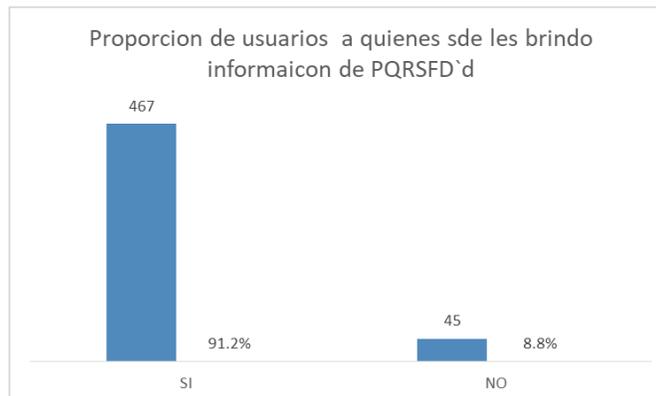
#### **5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes**



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 94.4% (485 de 514) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y el 5.6% (29 de 514) no se les brindo la información sobre los derechos y deberes.

Primer trimestre 2024: 94.4%

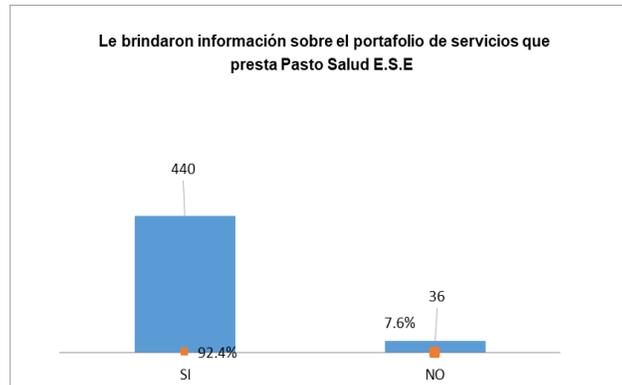
### 5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 91.2% (467 de 512) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 8.8% (45 de 512) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2024: 91.2%

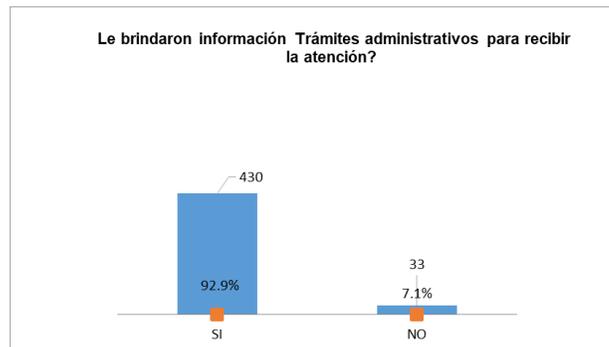
### 5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 92.4% (440 de 476) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 7.6% (36 de 476) no se les brindo esta información en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 92.4%

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 92.9% (430 de 463) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 7.1% (33 de 463) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2024: 92.9%

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

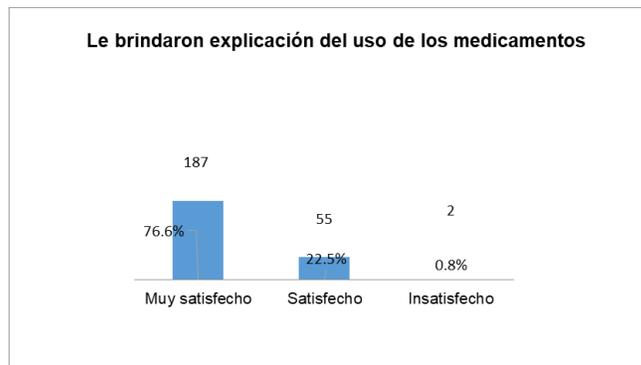


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 80.4% (222 de 276) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 19.6% (54 de 276) no se les brindo esta información, en los servicios.

Primer trimestre 2024: 80.4%

## 6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

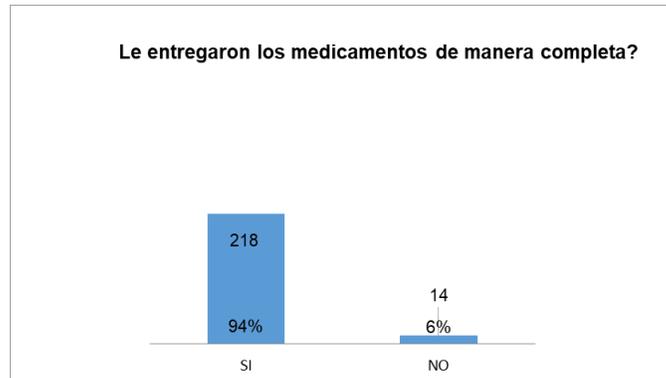
### 6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 76.6% (187 de 244) de los Usuarios manifiestan estar Muy satisfechos sobre la explicación del uso de los medicamentos suministrados, el 22.5% (55 de 244) satisfechos y el 0.8% (2 de 244) responder estar insatisfechos.

Primer trimestre 2024: 99.2%

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

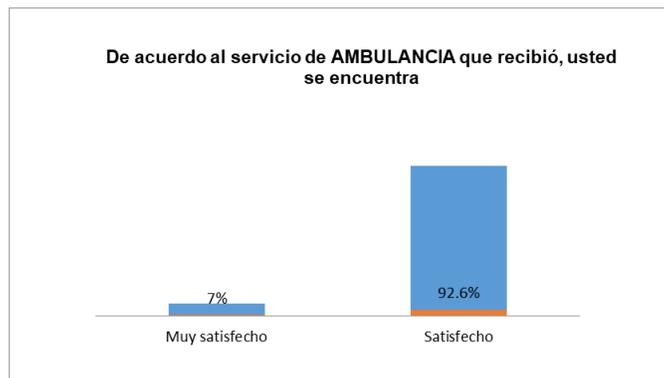


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 94% (218 de 232) de los Usuarios responden que si fueron entregados de manera completa los medicamentos y el 6% (14 de 232) responden que no le entregaron el medicamento en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 94%

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

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

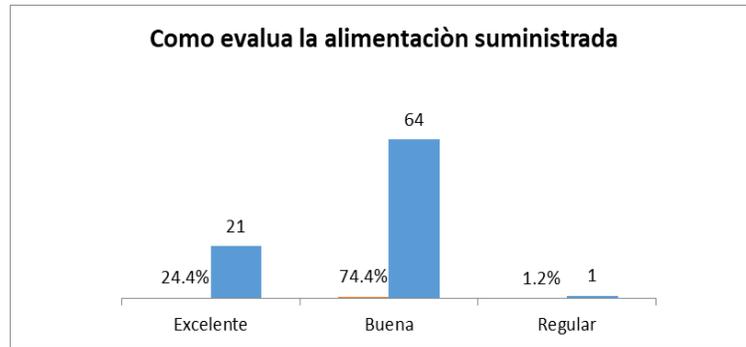


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 92.6% (25 de 27) de los Usuarios responden estar satisfechos con el servicio de ambulancia y el 7% (2 de 27) responden estar Muy satisfechos.

Primer trimestre 2024: 100%

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

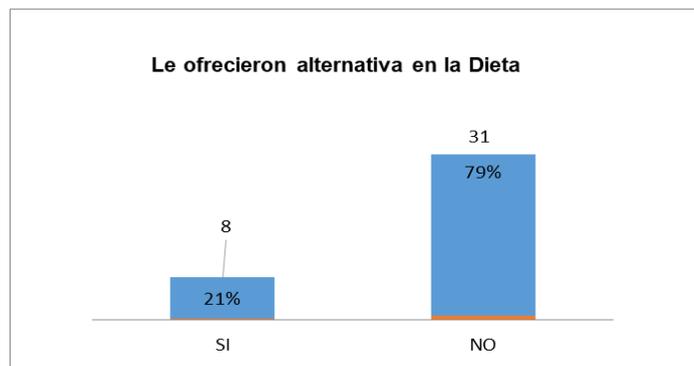
### 8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalizaci3n el 24.4% (21 de 86) usuarios califican como excelente, el 74.4% (64 de 86) como bueno el sabor, temperatura, presentaci3n y aseo, horario y variedad de los alimentos, y el 1.2% (1 de 86) de los usuarios, como regular.

Primer trimestre 2024: 98.8%

## 8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.

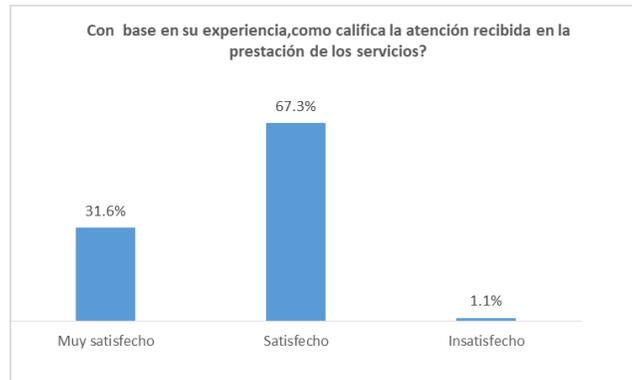


En el servicio de hospitalizaci3n se encuestaron 39 usuarios de los cuales manifestaron el 79% (31) que no se le brind3 alternativa en la dieta, y el 21% (8) responden que SÍ.

Primer trimestre 2024: 8%

## 9. GENERALIDADES

### 9.1 Proporci3n de usuarios satisfechos



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 67.3% (319 de 474) de los Usuarios responden que se sienten Satisfechos con la atención recibida, el 31.6% (150 de 474) la califican como Muy satisfechos, el 1.1% (5 de 474) califican como Insatisfechos. El total de satisfacción es de 98.9%, entre la calificación de muy satisfechos y satisfechos.

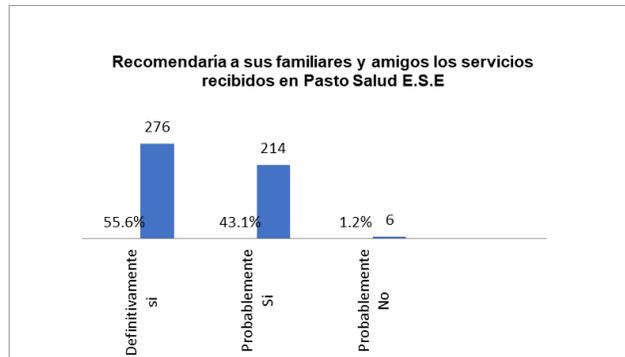
Primer trimestre 2024: 98.9 %

### 9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024

A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos comparando el primer trimestre desde el 2020 al I trimestre del 2024, lo cual indica un comportamiento ascendente y constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



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

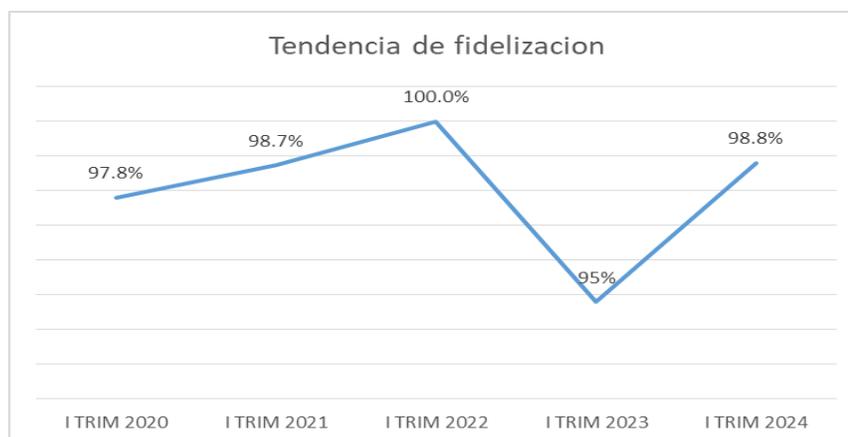


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 55.6% (276 de 496) de los Usuarios responden que Definitivamente Si recomendarían los servicios de Pasto Salud ESE, el 43.1% (214 de 496) responde que Probablemente Si, y el 1.2 (6 de 496) que probablemente No.

Primer trimestre 2024: 98.8 %

### 9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024

A continuación, se presenta la proporción de usuarios que, Si Recomendarían a Pasto Salud a familiares y amigos, comparando el primer trimestre desde el 2020 al I trimestre del 2024, lo cual indica un comportamiento ascendente y constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



**10. CONSOLIDADO DE PRIMER TRIMESTRE 2024 INDICADORES DE SATISFACCION**

No	INDICADORES	PASTO SALUD ESE			RED NORTE			RED SUR			RED ORIENTE			RED OCCIDENTE		
		No. Satisfechos	No. Encuestados	% Usuarios Satisfechos	No. Satisfechos	No. Encuestados	% Usuarios Satisfechos	No. Satisfechos	No. Encuestados	% Usuarios Satisfechos	No. Satisfechos	No. Encuestados	% Usuarios Satisfechos	No. Satisfechos	No. Encuestados	% Usuarios Satisfechos
1	815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	193	204	95%	67	69	97%	52	53	98%	46	53	87%	28	29	97%
2	995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	186	201	93%	68	69	99%	49	51	96%	50	52	96%	29	29	100%
3	1161-Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	69	96	72%	7	22	32%	14	20	70%	27	33	82%	21	21	100%
4	999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	208	209	100%	73	73	100%	61	61	100%	44	45	98%	30	30	100%
5	169- Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	301	302	99%	115	115	100%	101	103	98%	32	32	100%	51	52	98%
6	1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	321	322	99%	109	109	100%	126	127	99%	32	32	100%	54	54	100%
7	1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	514	520	99%	183	184	99.46%	173	175	99%	76	78	97%	82	83	99%
8	1171 El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	512	519	99%	182	183	99%	170	176	97%	76	76	100%	84	84	100%
9	1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	485	514	94%	185	185	100%	146	170	86%	72	76	95%	82	83	99%
10	1163- Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'	467	512	91%	183	186	98%	135	168	80%	70	76	92%	79	82	96%
11	1164- Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto	440	476	92%	184	184	100%	109	132	83%	76	77	99%	71	83	86%
12	810- Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	430	463	93%	181	184	98%	101	126	80%	72	72	100%	76	81	94%
13	1166- Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica	222	276	80%	88	129	68%	76	91	84%	25	29	86%	42	52	81%
14	1167-Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos suministrados	242	244	99%	116	116	100%	47	48	98%	29	29	100%	50	51	98%
15	1168-Le entregaron los medicamentos de manera completa.	218	232	94%	111	113	98%	32	40	80%	27	28	96%	48	51	94%
16	1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	27	27	100%	1	1	100%	26	26	100%	0	0	0%	0	0	0%
17	720 - Proporción de usuarios satisfechos	469	474	99%	140	142	99%	175	176	99%	74	75	99%	80	81	99%
18	749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	490	496	99%	176	176	100%	163	165	99%	72	73	99%	79	82	96%

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

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2024								
		PASTO SALUD ESE			RED NORTE			RED SUR		
		No. Satisfechos	No. Encuestados	% Usuarios Satisfechos	No. Satisfechos	No. Encuestados	% Usuarios Satisfechos	No. Satisfechos	No. Encuestados	% Usuarios Satisfechos
1	1011 - Proporción de usuarios satisfechos con la alimentación suministrada	85	86	99%	52	52	100%	33	34	97%
2	1010- Le ofrecieron alternativa de la proteína en la Dieta?	8	39	21%	5	27	19%	3	4	75%

## CONCLUSIONES

1. En el primer trimestre del 2024 el 98.9% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el primer trimestre 2023 el 99.6% respondieron afirmativamente. El nivel de satisfacción cumple la meta del 90%.
2. El porcentaje de fidelización de parte de los Usuario de Pasto Salud ESE para el primer trimestre del año 2024 es del 98.8%, en comparación con el I trimestre 2023 el 95% responde que si recomendaría, hay un incremento del 3.8%, cumpliendo la meta propuesta del 90%.
3. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer trimestre de 2024 el 1.1%, responder haber sentido algún tipo de discriminación, al hacer el seguimiento se encuentra:
  - Sede de Santa Mónica “NO le dieron prioridad al esposo con discapacidad y le cancelaron la cita sin informar, mala información en la entrega de medicamentos de control” y “Por ser una persona de color y al preguntar no le prestan atención o le responden de mala manera.”
  - Sede de la Rosa “tuve un aborto y no me han dado los servicios necesarios, llegue tarde y el médico me trato mal fue irrespetuosa”, “La demora en la atención y no dan prioridad a los adultos mayores, fue a urgencias y no la atendieron.”
  - Sede de San Vicente “En la toma citología entraron estudiantes al momento que estaba en la camilla se sintió observada y que no la respetaron.”
  - Sede del hospital Civil “No dan prioridad a los adultos mayores, fue a urgencias y no la atendieron rápido.”Comparando con el I trimestre 2023 no se reportaron casos de discriminación.
4. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 93.3% de los usuarios se encuentran satisfechos en el trámite de asignación de citas, en comparación con el primer trimestre 2023 el 94.2%, se presenta un descenso de satisfacción del 1.1%.
5. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el primer trimestre del 2024 fue del 92.5%, y para el primer trimestre 2023: 99.5%, se presenta un descenso de satisfacción del 7%.
6. El 72% 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 2024, se compara con el primer trimestre 2023 fue del 95%, con un descenso del 23%.
7. El trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación de salud en hospitalización, urgencias y ambulatorio fue del 99.5%, comparando con el primer trimestre del 2023 fue del 99.8%.
8. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir primer trimestre 2024: 99% y en el primer trimestre 2023: 91%, tuvo aumento significativo del 8%.
9. el 100% de usuarios responde que se respetó el derecho a la privacidad.

10. En el primer trimestre 2023 el 99.7% de usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes. Manteniendo el mismo porcentaje del primer trimestre 2023 el 99.6%.

11. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d´? los Usuarios en el primer trimestre del 2024 el resultado fue de 91.2%, para el primer trimestre del 2023 es del 99.1%.

12. 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 2024 respondieron favorablemente el 92.4% y para el primer trimestre 2023 fue del 99.1%, lo que indica un descenso del 6.7%.

13. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el primer trimestre 2024 respondieron favorablemente el 92.9% y para el primer trimestre 2023 el resultado fue de 99,3%, lo cual indica un descenso del 6.4%.

14. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual; en el primer trimestre 2024: 80.4%, y en el primer trimestre 2023: 58.3%, lo cual indica un incremento del 22.1%.

15. En referencia a la explicación correcta del uso de los medicamentos en el I trimestre del 2024 es del 99.2% y en el I trimestre 2023 fue del 91.4% de los usuarios responden afirmativamente.

16. En referencia a la entrega completa de los medicamentos el en el I trimestre del 2024 es del 94% y en el I trimestre 2023 fue del 91.4% de los usuarios responden afirmativamente.

17. La satisfacción en el servicio de Hospitalización, los usuarios se encuentran satisfechos con el horario, temperatura, orden y limpieza, y variedad de los alimentos, en el I trimestre 2024 el 98.8%, comparando con el I trimestre del 2023 fue el 97%.

18. Para el primer trimestre 2023, solo el 8% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta en el I trimestre del 2024 el 21%, no cumpliendo la meta del 90%.

19. No cumple la meta la pregunta, Si le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual con el 80.4%.

El 72% de usuarios responde que Si, le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio Ambulatorio.

El 92% de usuarios responde que no le dieron la opción de escoger la proteína en la Dieta.

20. Debido a la implementación de un aplicativo en la Tablet para diligenciar las encuestas de satisfacción, las auxiliares administrativas de SIAU a cargo, no lograron cumplir la muestra de las 542 encuestas en el I trimestre del 2024, no concuerdan la muestra con lo realizado, por lo que se ha enviado varias comunicaciones a direcciones operativas y responsables para mejorar y cumplir la población asignada, así como el complementar la encuesta ya que se dejan respuesta en blanco.

Se realizó capacitación, asistencia técnica, envió de video para fortalecer la aplicación y seguimiento semanal reportando las inconsistencias, se continuara con el seguimiento para el cumplimiento de la meta anual.

21. Se solicita correcciones y mejoras al aplicativo de encuestas a la oficina de comunicaciones.

## OBSERVACIONES

Entre las Observaciones que realizaron los Usuarios en el primer trimestre de 2024 se encuentran:

OBSERVACIONES					
	AMBULATORIO	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	LABORATORIO	
Hospital Civil	Sillas incomodas	Larga espera en urgencias poner más atención	Que sigan siendo igual de amables	se felicita por la buena atención	
	El hospital a mejorado bastante y se siente muy a gusto el asistir	Que sea mas rapida la atención	Que sigan mejorando		
		Espacio cerrado			
		Poco incómodo para el paciente,mejorar espacios y sillas			
		Que atiendan mas rapido, dar prioridad			
		Las sillas son incomodas y duras			
		Le falta un poco de ventilacion			
	Hay bastante gente y provoca ruido				
	Menos demora en urgencias				
SAN VICENTE		Que no dejen tanto tiempo esperando en urgencias		Que los medicamentos se entreguen cada mes	
OBONUCO	Felicita por la buena atención				