



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

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

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
Profesional Universitaria
Proyecto

CARLOS JULIO ARELLANO RUIZ
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 9 de agosto de 2024

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO II 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.....	7
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.....	8
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....	8
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....	9
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.....	9
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	10
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	10
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio.....	11
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.....	11
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....	12
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia.....	13
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.....	13
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	13
4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....	14
4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.....	14
4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.....	15
5. INFORMACION Y ORIENTACION.....	15

5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes	15
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´	16
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.	16
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.....	17
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	17
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA	18
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.....	18
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.....	18
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA	19
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.....	19
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	20
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.....	20
9. GENERALIDADES	20
9.1 Proporción de usuarios satisfechos.....	21
9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024	21
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....	22
9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024	22
10. CONSOLIDADO DE SEGUNDO TRIMESTRE 2024 INDICADORES DE SATISFACCION.....	24
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION.....	27
CONCLUSIONES.....	27
OBSERVACIONES.....	31

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO II 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.

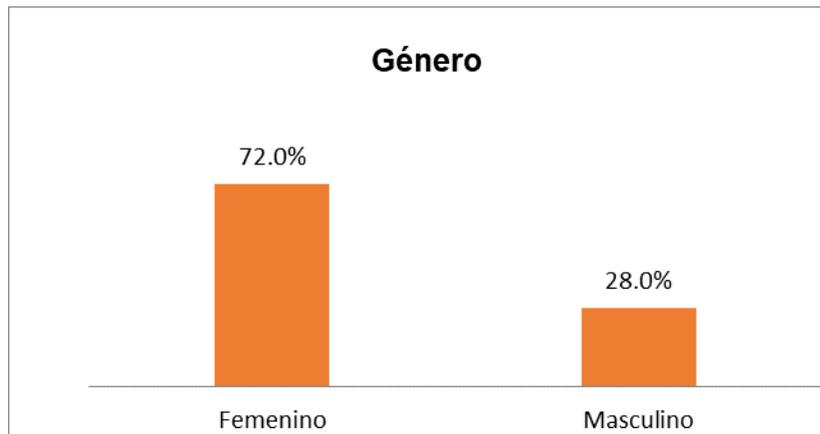
Para el primer y segundo trimestre del año 2024 no se cumple la totalidad en la aplicación de la muestra de 542 encuestas de medición de satisfacción, debido a la implementación del aplicativo en la Tablet las auxiliares administrativas de SIAU, no se adherieron al sistema por la que la muestra es variable.

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

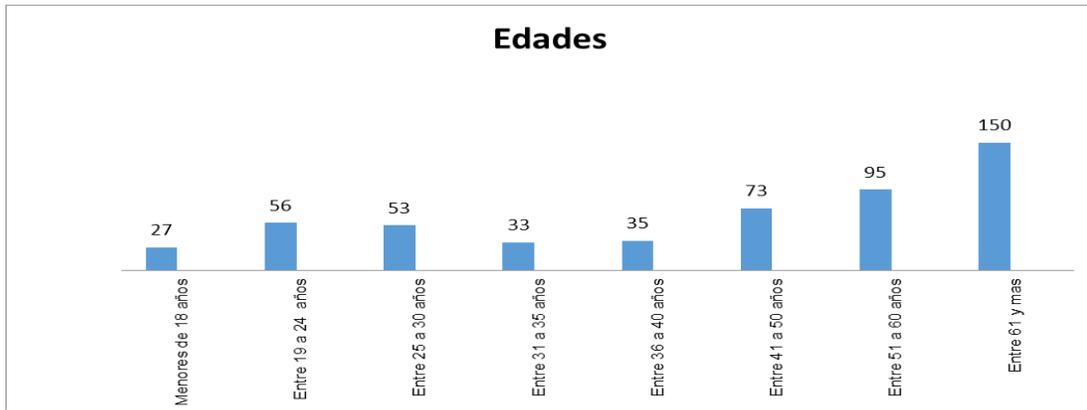
Encuestas por red de servicios 2024					
Red/Servicio	Sede Sur	Sede Norte	Sede Occidente	Sede Oriente	Total
Ambulatorio	37	31	14	27	109
Urgencias	42	37	30	0	109
Laboratorio	29	32	26	22	109
Imagenología	43	45	4	17	109
Hospitalización	53	53	0	0	106

2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

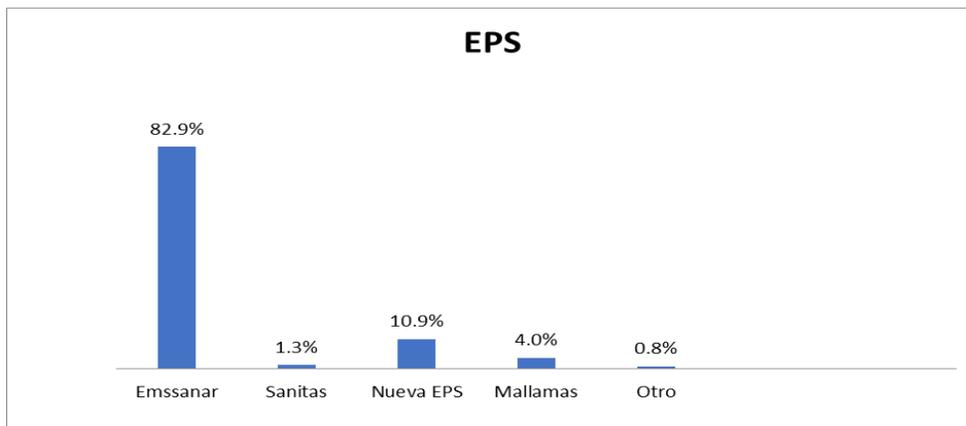
2.1.1 Género.



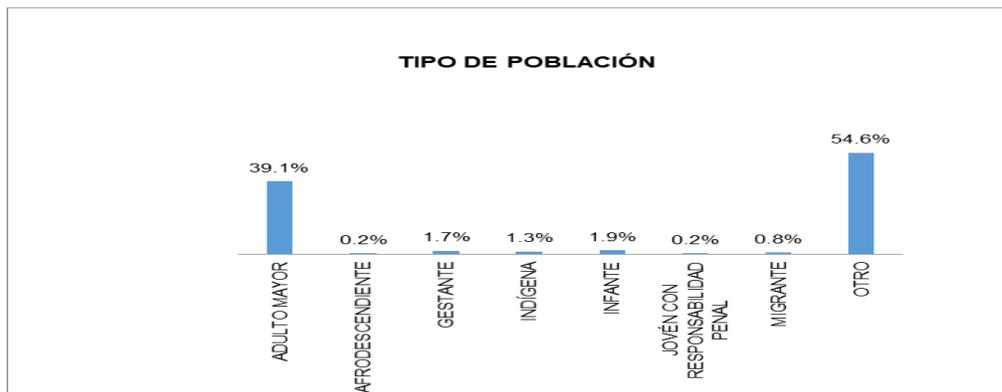
2.1.2 Participación de la encuesta por edades



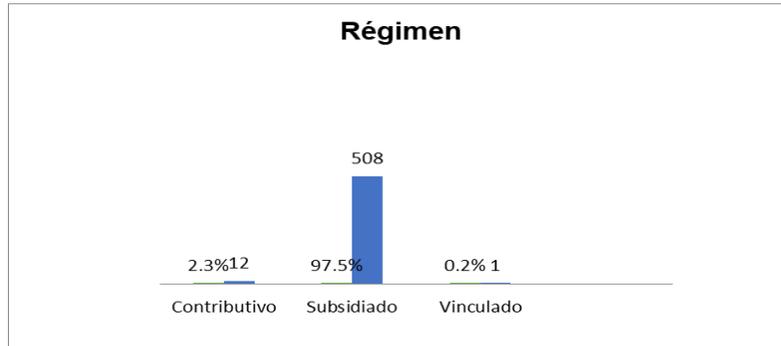
2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta



2.1.4 Participación de la población en la encuesta

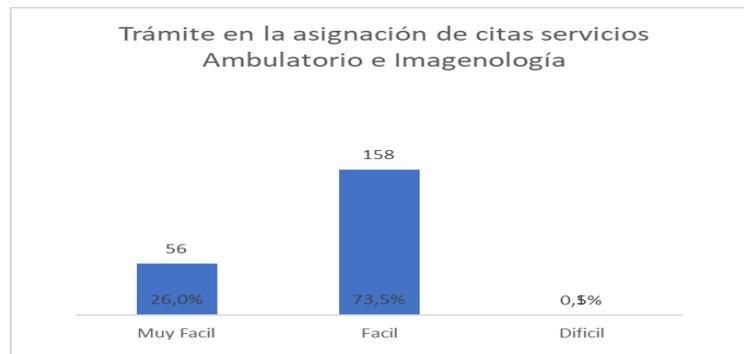


2.1.5 Participación de Régimen de salud en la encuesta



3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

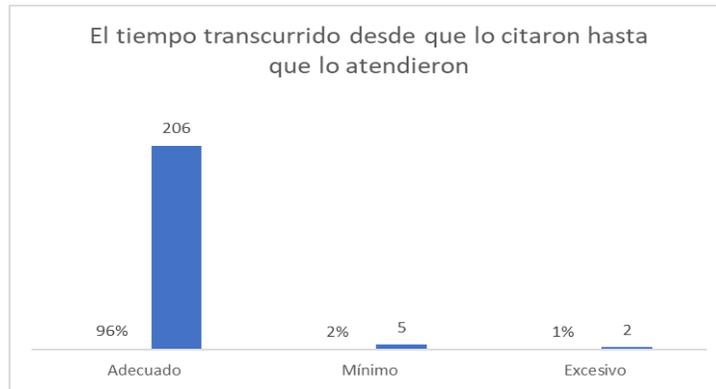
3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.



Para los servicios Ambulatorio y Imagenología, el usuario que califica como muy fácil el procedimiento de trámite para la asignación de citas es de 26% (56 de 215) encuestados, el 73.5% (158 de 215) como fácil y el 0.5% (1 de 215) encuestados manifiestan como difícil en la asignación de citas.

Primer trimestre 2024: 95%
 Segundo trimestre 2024: 99.5%

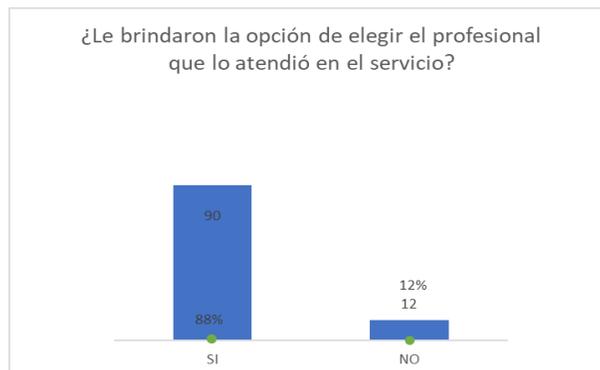
3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido



Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido; el 96% (206 de 214) opinan que el tiempo es adecuado, el 2% (5 de 214) que es excesivo y el 1% (2 de 214) es mínimo.

Primer trimestre 2024: 93%
 Segundo trimestre 2024: 98%

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 88% (90 de 102) respondieron que, Si tuvo la opción de elegir profesional, el 12% (12 de 102) responde que No.

Primer trimestre 2024: 72%
 Segundo trimestre 2024: 88%

4. RECURSO HUMANO

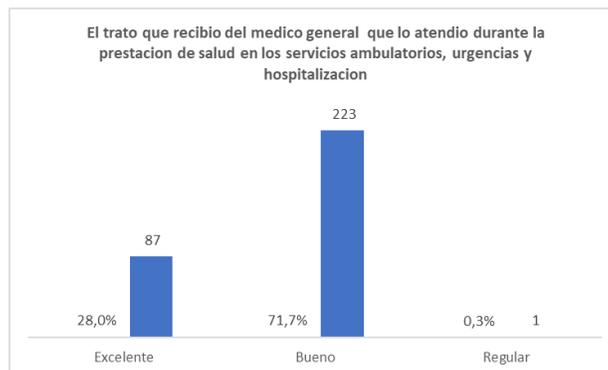
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.



Se encuestaron 208 usuarios, el 14.9% (31) manifestaron que el trato recibido es Muy Bueno, y el 85.1% (177) expresaron que el trato recibido fue Bueno.

Primer trimestre 2024: 99.5%
 Segundo trimestre 2024: 100%

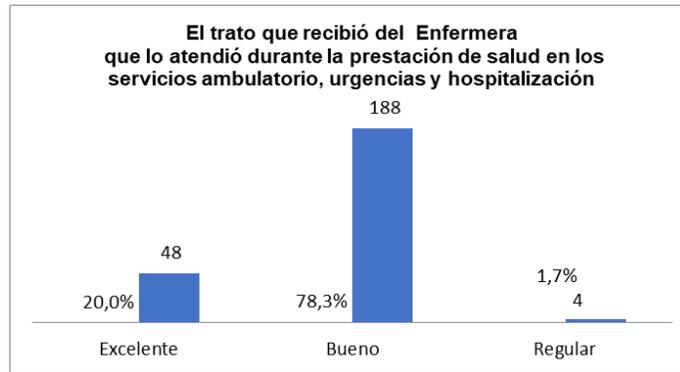
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.



En los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización El 28% (87 de 311) usuarios responden que el trato que recibio del Médico general es Excelente, el 71.7% (223 de 311) usuario expresan que el trato fue Bueno y el 0.3% (1 de 311) respondieron que regular.

Primer trimestre 2024: 99%
 Segundo trimestre 2024: 99.7%

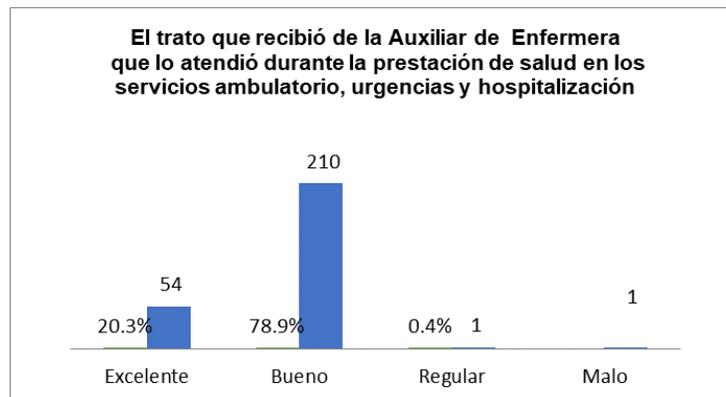
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de ambulatorio, urgencias y hospitalización.



El 20% (48 de 240) responden que el trato que recibio del Enfermeria como Excelente, el 78.3% (188 de 240), de usuarios es Bueno en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio y el 1.7% (4 de 240) como regular.

Primer trimestre 2024: 99.1%
 Segundo trimestre 2024: 98.3%

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 20.3% (54 de 266) responden que el trato que recibió del auxiliar de Enfermería como Excelente, el 78.9% (210 de 266), de usuarios opinan que es Bueno, el 0.4% (1 de 266) como Regular y el 0.4% (1 de 266) como Malo, en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 99.2%

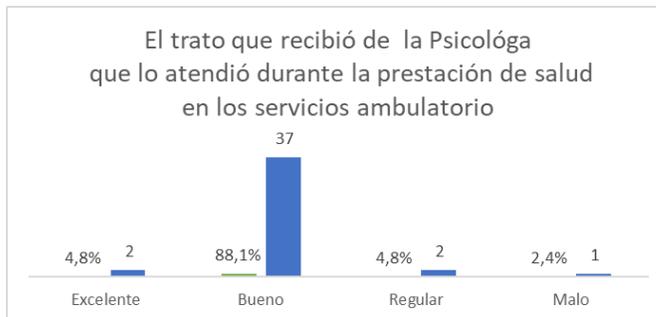
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.



El 16.7% (10 de 60) responden que el trato que recibió del profesional de odontología como Excelente, el 81.7% (49 de 60), de usuarios opinan que es Bueno, y 1.7% (1 de 60) Regular en los servicios de ambulatorio y urgencias.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 98.3%

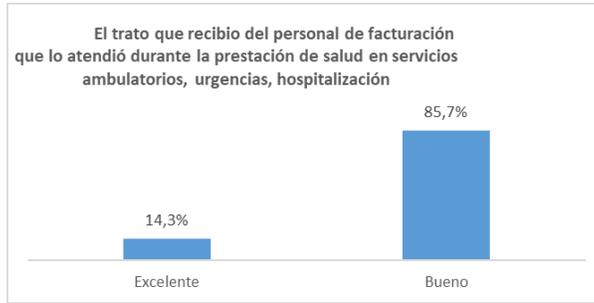
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio



El 4.8% (2 de 42) responden que el trato que recibió del profesional de psicología como Excelente, el 88.1% (37 de 42) como Bueno, el 4.8% (2 de 42) como Regular y 2.4% (1 de 42) como Malo, en los servicios de ambulatorio y de urgencias.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 92.9%

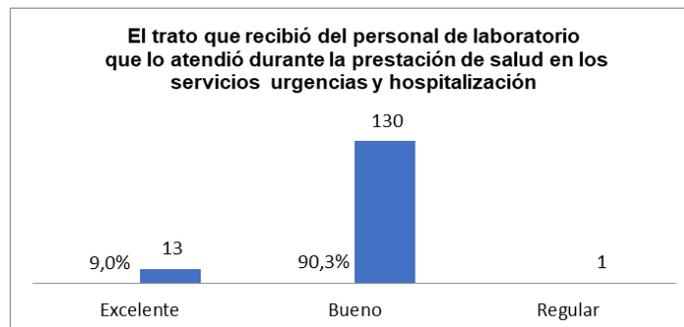
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.



El 14.3% (1 de 7) responden que el trato que recibió del auxiliar de Facturación como Excelente el 85.7% (6 de 7) como Buena en los servicios de hospitalización, urgencias, laboratorio, Imagenología y ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 99.6%
 Segundo trimestre 2024: 100%

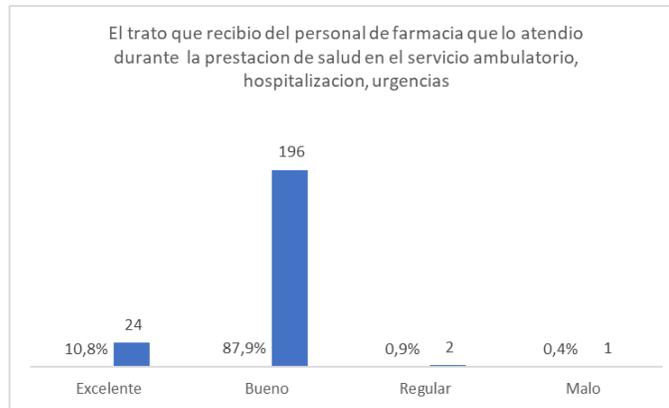
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del personal de laboratorio en el servicio ambulatorio.



El 9% (13 de 144) usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Excelente y el 90.3% (130 de 144) como Bueno y el 15 (1 de 144) en los servicios ambulatorios, urgencias y de laboratorio.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 99.3%

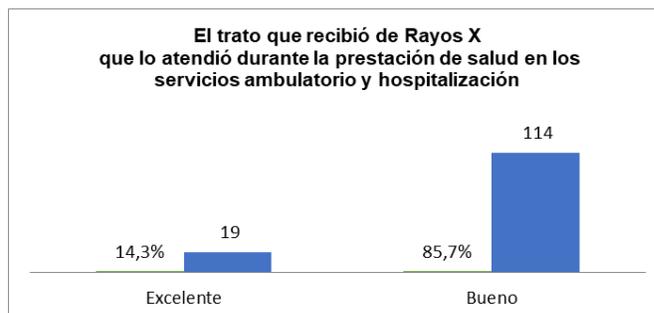
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia



El 10.8% (24 de 223) usuarios responden que el trato que recibió del personal de farmacia es Excelente, el 87.9% (196 de 223) como Bueno, el 0.9% (2 de 223) como Regular y el 0.4% (1 de 223) como Malo en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 98.7%

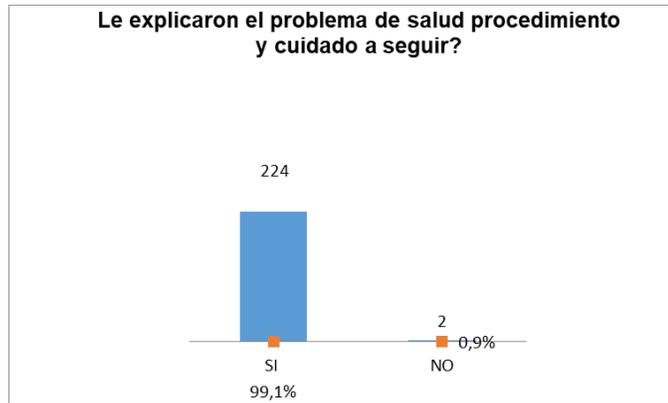
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.



El 14.3 % (19 de 133), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de imagenología es Bueno y Excelente en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 85.7% (114 de 133).

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 100%

4.2 Le explicaron el problema de salud, tratamiento, procedimiento y tratamiento a seguir



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 99.1% (224 de 226) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud, tratamiento, procedimiento y tratamiento a seguir y el 0.9% (2 de 224) como No.

Primer trimestre 2024: 99%
 Segundo trimestre 2024: 99.1%

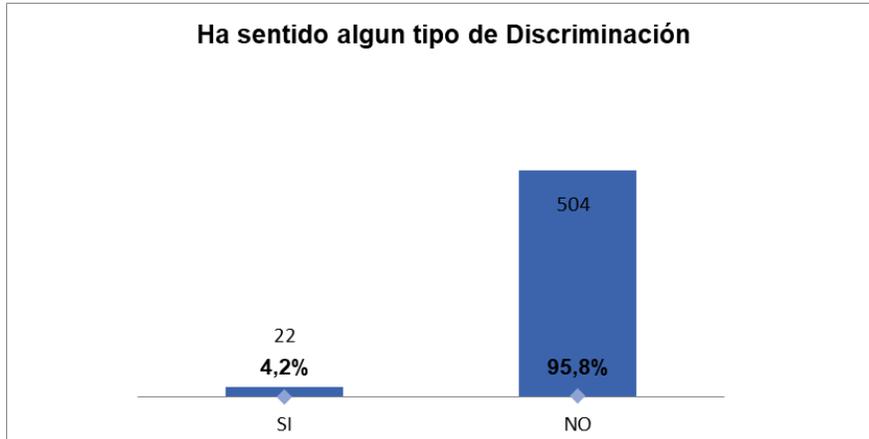
4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.3% (411 de 414) de los Usuarios responden que, si se respetó la privacidad, el 0.7% (3 de 414) responde que no.

Primer trimestre 2024: 99.7%
 Segundo trimestre 2024: 99.3%

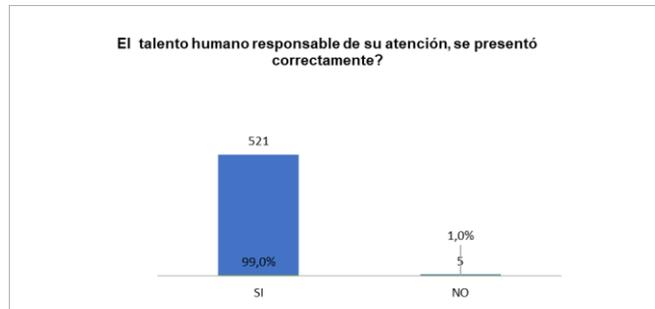
4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 95.8% (500 de 526) de los Usuarios sienten No haber sentido algún tipo de discriminación y el 4.9% (26 de 526) responden que sí.

Primer trimestre 2024: 98.8%
 Segundo trimestre 2024: 95.8%

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

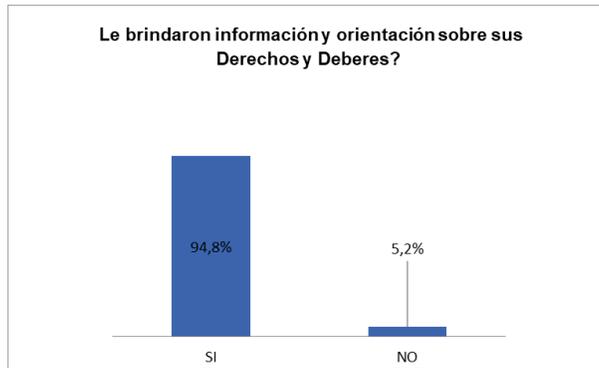


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99% (521 de 526) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente. El 1% (5 de 526) usuario responden que no se presentó el responsable del servicio.

Primer trimestre 2024: 98.7%
 Segundo trimestre 2024: 99%

5. INFORMACION Y ORIENTACION

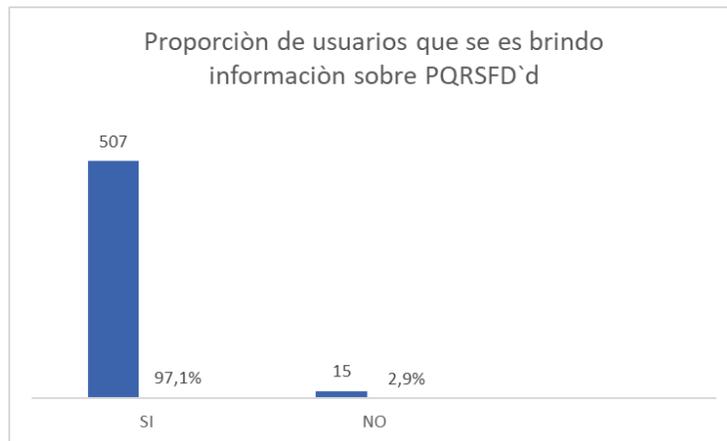
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 94.8% (512 de 540) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y el 5.2% (28 de 540) no se les brindo la información sobre los derechos y deberes.

Primer trimestre 2024: 94.4%
 Segundo trimestre 2024: 94.8%

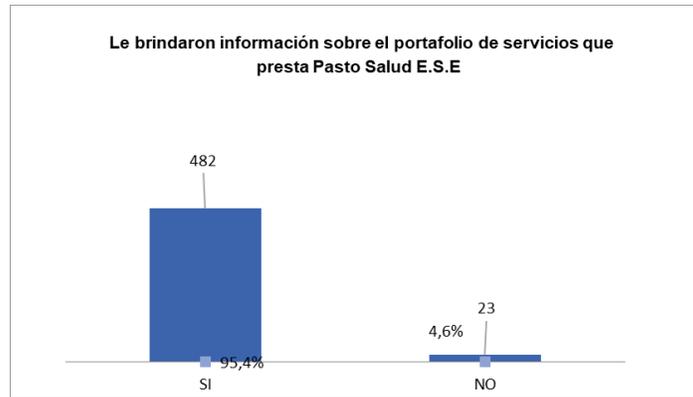
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 97.1% (507 de 522) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 2.9% (15 de 522) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2024: 91.2%
 Segundo trimestre 2024: 97.1%

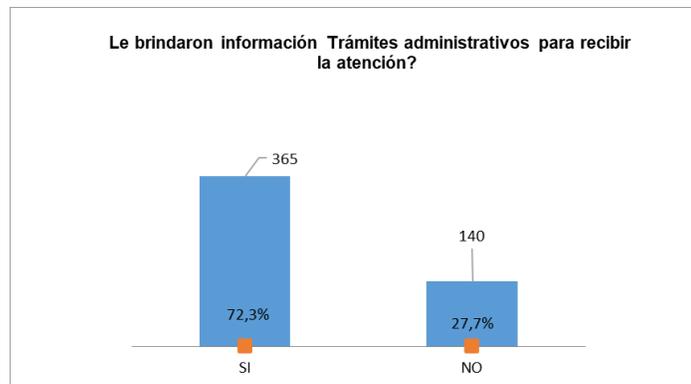
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 95.4% (482 de 505) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 4.6% (23 de 505) no se les brindo esta información en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 92.4%
 Segundo trimestre 2024: 95.4%

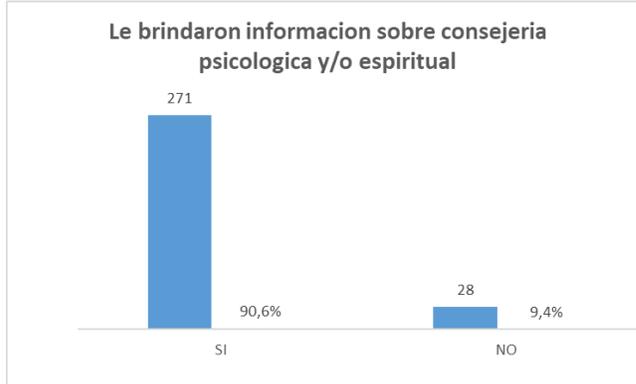
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 72.3% (365 de 505) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 27.7% (140 de 505) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2024: 92.9%
 Segundo trimestre 2024: 72.3%

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

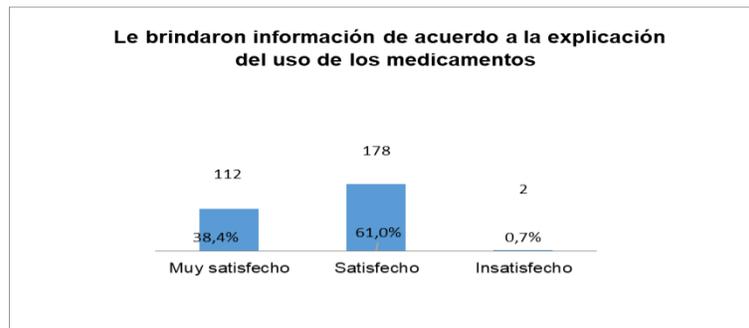


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 90.6% (271 de 299) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 9.4% (28 de 299) no se les brindo esta información, en los servicios.

Primer trimestre 2024: 80.4%
 Segundo trimestre 2024: 90.6%

6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

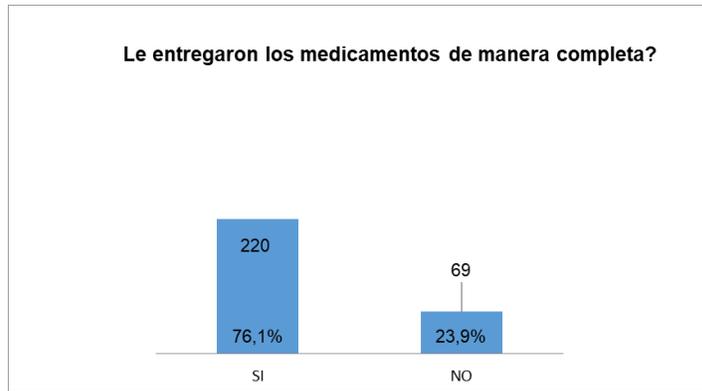
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 38.4% (112 de 292) de los Usuarios manifiestan estar Muy satisfechos sobre la explicación del uso de los medicamentos suministrados, el 61% (178 de 292) satisfechos y el 0.7% (2 de 292) responder estar insatisfechos.

Primer trimestre 2024: 99.2%
 Segundo trimestre 2024: 99.3%

6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.

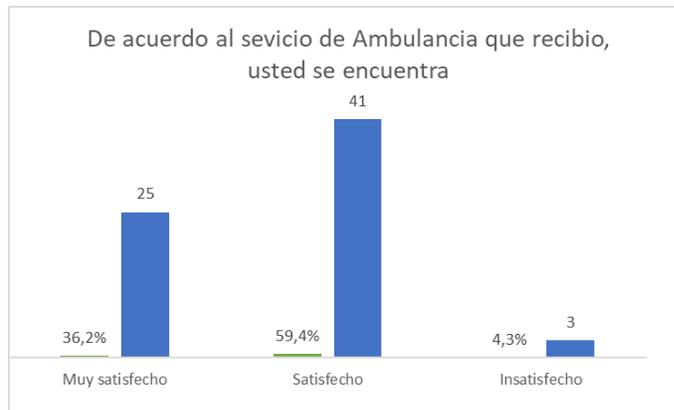


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 76.1% (220 de 289) de los Usuarios responden que si fueron entregados de manera completa los medicamentos y el 23.9% (69 de 289) responden que no le entregaron el medicamento en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 94%
 Segundo trimestre 2024: 76.1%

7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.

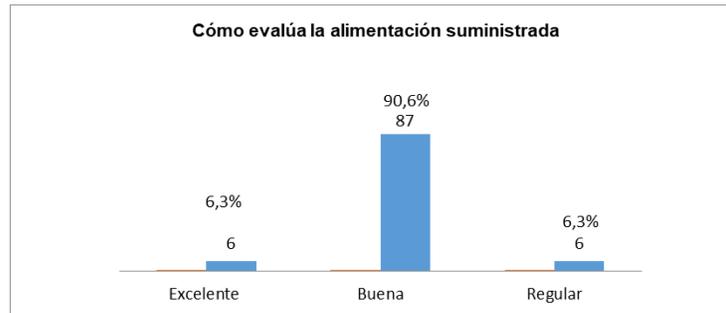


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 36.2% (25 de 69) de los Usuarios responden estar Muy satisfechos con el servicio de ambulancia, el 59.4% (41 de 69) responden estar Satisfechos y el 4.3% (3 de 69) insatisfechos.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 95.7%

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 hospitalización el 6.3% (6 de 96) usuarios califican como Excelente, el 90.6% (87 de 96) usuarios califican como Buena, el 6.3% (6 de 96) como bueno el sabor, temperatura, presentación y aseo, horario y variedad de los alimentos, y el 6.3% (6 de 96) de los usuarios, como regular.

Primer trimestre 2024: 98.8%
 Segundo trimestre 2024: 96.9

8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.

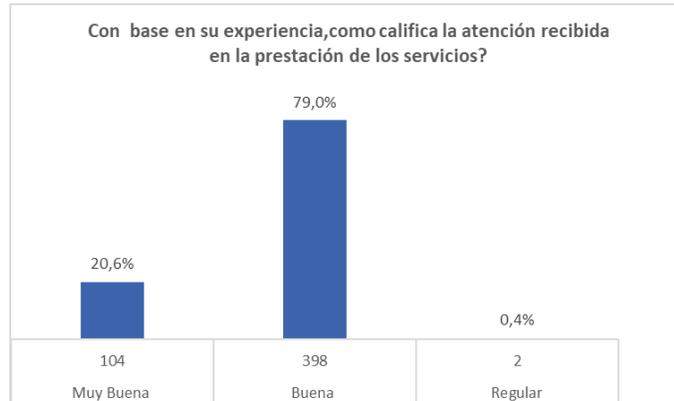


En el servicio de hospitalización se encuestaron 94 usuarios de los cuales manifestaron el 57% (54) que, Si se le brindó alternativa en la dieta, y el 43% (40) responden que No.

Primer trimestre 2024: 21%
 Segundo trimestre 2024: 57%

9. GENERALIDADES

9.1 Proporción de usuarios satisfechos

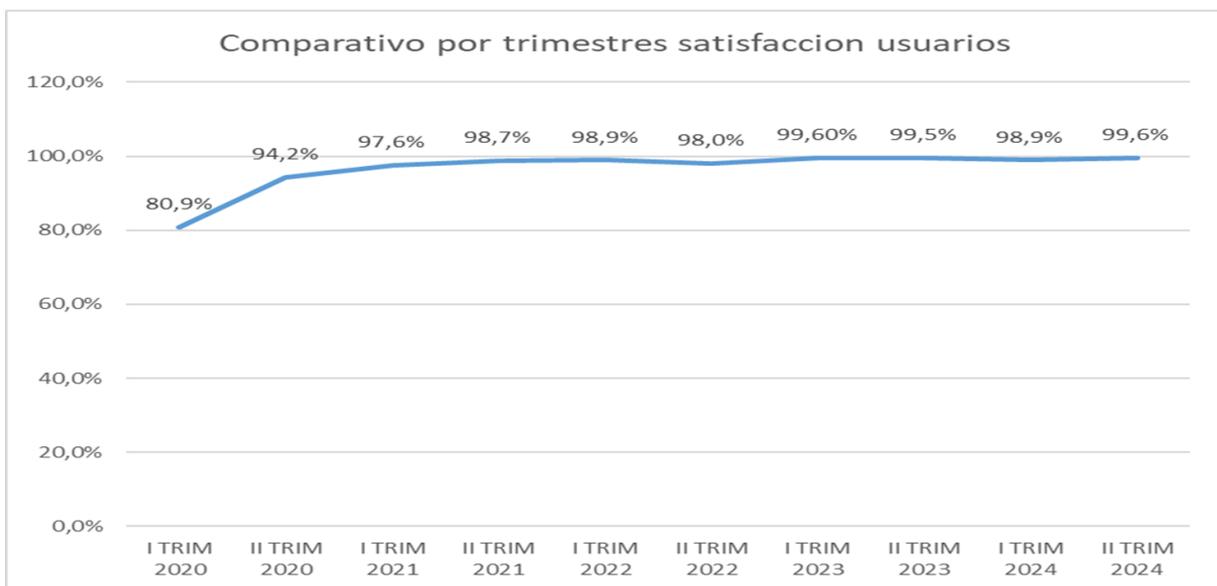


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 20.6% (104 de 504) de los Usuarios responden como Muy Buena la atención recibida, el 79% (398 de 504) la califican como Buena, el 0.4% (2 de 504) califican como Regular. El total de satisfacción es de 99.6%, entre la calificación de muy satisfechos y satisfechos.

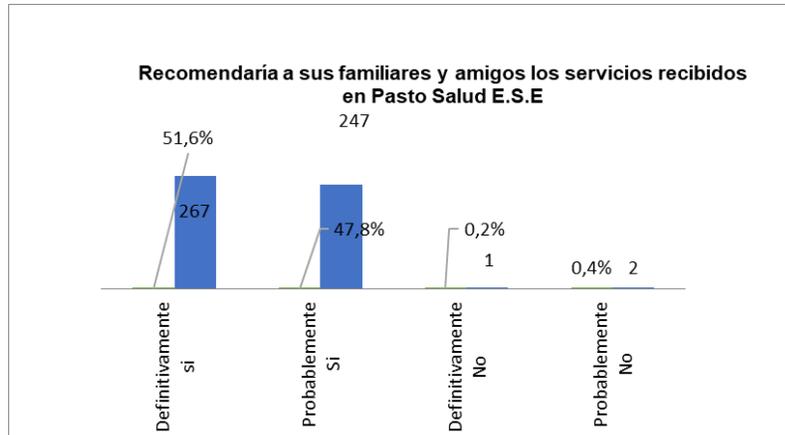
Primer trimestre 2024: 98.9 %
 Segundo Trimestre 2024: 99.6%

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 y segundo trimestre desde el 2020 al I y II 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

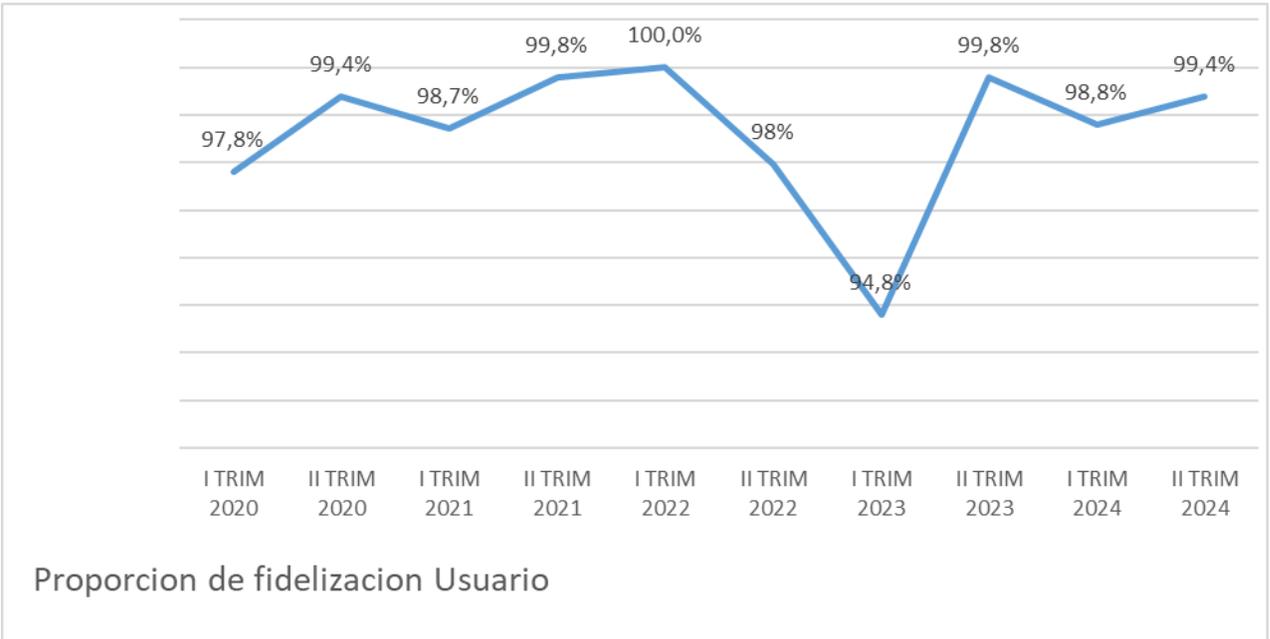


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 51.6% (267 de 517) de los Usuarios responden que Definitivamente Si recomendarían los servicios de Pasto Salud ESE, el 47.8% (247 de 517) responde que Probablemente Si, el 0.2% (1 de 517) Definitivamente No, y el 0.4% (2 de 517) que probablemente No.

Primer trimestre 2024: 98.8 %
 Segundo trimestre 2024: 99.4%

9.2.1 Comparativo proporción de fidelización de los usuarios 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 y segundo trimestre desde el 2020 al II 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%

CONSOLIDADO DE II TRIMESTRE 2024

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.	218	219	100%	69	69	100%	70	70	100%	43	43	100%	36	37	97%
2	995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	215	220	98%	67	68	99%	69	72	96%	43	43	100%	36	37	97%
3	1161-Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	91	108	84%	21	25	84%	29	30	97%	19	21	90%	22	32	69%
4	999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	208	208	100%	69	69	100%	74	74	100%	39	39	100%	26	26	100%
5	169- Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	233	235	99%	69	69	100%	90	92	98%	22	22	100%	52	52	100%
6	1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	411	414	99%	130	131	99%	157	159	99%	47	47	100%	77	77	100%
7	1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	496	523	95%	170	182	93%	181	190	95%	56	60	93%	89	91	98%

8	1171 El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	521	526	99%	179	182	98%	191	192	99%	61	61	100%	90	91	99%
9	1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	512	520	98%	181	182	99%	182	187	97%	60	61	98%	89	90	99%
10	1163- Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'	506	519	97%	179	179	100%	179	189	95%	61	61	100%	87	90	97%
11	1164- Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	482	505	95%	181	181	100%	160	173	92%	61	61	100%	80	90	89%
12	810- Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	365	505	72%	151	180	84%	81	176	46%	53	60	88%	80	89	90%
13	1166- Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	281	312	90%	108	109	99%	109	116	94%	15	22	68%	49	65	75%
14	1167-Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	302	305	99%	107	111	96%	108	108	100%	22	22	100%	62	64	97%
15	1168-Le entregaron los medicamentos de manera completa.	229	299	77%	110	111	99%	36	103	35%	22	22	100%	61	63	97%
16	1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	137	140	98%	54	54	100%	72	75	96%	0	0	0%	11	11	100%
17	720 - Proporción de usuarios satisfechos	502	504	100%	179	179	100%	171	171	100%	61	61	100%	91	93	98%

18	749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	519	522	99%	180	180	100%	188	189	99%	61	61	100%	92	92	100%
----	---	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	----	----	------	----	----	------

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

I TRIMESTRE 2024

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%

II TRIMESTRE 2024

No	Indicadores	II 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	1010 Proporción de usuarios satisfechos con la alimentación suministrada	93	96	97%	49	49	100%	44	47	94%
2	1011 Le ofrecieron alternativa de proteína en la dieta?	54	94	57%	32	49	65%	22	45	49%

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%.

En el segundo trimestre del 2024 el 99.8% de los usuarios se encuentran satisfechos.

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%.

En el segundo trimestre 2024 la fidelización de los usuarios es del 99.4%.

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.

En el segundo trimestre el 95% no haber sentido ningún tipo 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%.

En el segundo trimestre 2024 el 99.5% se encuentran satisfechos en el trámite de asignación de citas.

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%.

En el segundo trimestre 2024 el 98% los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron.

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%.

En el segundo trimestre el 88% le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio Ambulatorio.

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%.

En el segundo trimestre el 100% de usuarios se encuentran satisfechos con el trato que recibió en la prestación del servicio.

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%.

En el segundo trimestre el 99% de satisfacción de los usuarios les explicaron el tratamiento y cuidados a seguir.

9. el 100% de usuarios responde que se respetó el derecho a la privacidad.

En el segundo trimestre el 99% 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%.

En el segundo trimestre el 99% usuarios responde que se brindó información sobre derechos y deberes.

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%.

En el segundo trimestre el 97% usuarios responde que recibieron información sobre como interponer una PQRSFD`d.

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%.

En el segundo trimestre el 95% usuarios responde que recibieron información sobre el portafolio de servicios de la empresa.

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%.

En el segundo trimestre el 99% usuarios responde que recibieron información de los Trámites administrativos.

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%.

En el segundo trimestre el 90% usuarios responde que recibieron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual.

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.

En el segundo trimestre el 99% usuarios responde que recibieron información sobre el uso correcto de los medicamentos.

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.

En el segundo trimestre el 77% usuarios responde que recibieron de manera completa los medicamentos.

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%.

En el segundo trimestre el 97% usuarios responde estar satisfechos con la forma de recibir la alimentación.

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%.

En el segundo trimestre el 57% usuarios responde que se les pregunto sobre la alternativa de proteína en la dieta durante la estancia.

19. indicadores que no cumple la meta a la pregunta, si recibieron Información sobre Trámites administrativos para recibir la atención el 72.3%.

Le entregaron los medicamentos de manera completa, el 76.1% responde que no.

El 57% 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 trimestral de las 542 encuestas 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	HOSPITALIZACION	URGENCIAS	LABORATORIO
HOSPITAL CIVIL		abrir mas citas	Cambiar las sillas son incomodas (3)	
			Falta mejorar	
LA ROSA	Colocar una fotocopiadora	Más cobijas abrigadas (6)	Favor que hayan cobijas abrigadas porque están frías y pequeñas(3)	En la mañana mucho ruido
		Mejorar la alimentacion, llega fria, muy dulce, No gustan las dietas que me traen.	A veces hay molestia por pacientes de ingreso	Más amabilidad en la atención.
		Faltan sillones cómodos para acompañantes.	Hay mucho ruido	Las citas que hayan más
		Mal genio Jefe de turno	Porque se llamo ambulancia y no llego a tiempo	
		Lugar para cafeteria (4)	Un lugar de cafetín (3)	
PROGRESO	Mas citas de odontologia			
GENOY	No hay rampas			
	No hay vigilante			
SAN VICENTE	Agilizar las citas	Demora en la atencion		
	Sillas mas comodas			
CABRERARA	No hay vigilante			
LAGUNA	Charlas educativas			
S. MONICA	Mas citas y no tan lejanas en odontologia			