



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

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

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
Profesional Universitaria
Proyecto

CARLOS JULIO ARELLANO RUIZ
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 30 de octubre 2024

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADo III 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.....	6
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.....	9
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.....	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.....	12
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	13
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio.....	14
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.....	15
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....	16
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia.....	17
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.....	18
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	19
4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....	19
4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.....	20
4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.....	21
5. INFORMACION Y ORIENTACION.....	22

5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes	22
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´	23
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.	24
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.....	24
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	25
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA	26
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.	26
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.....	27
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA	28
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.....	28
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	28
8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada.....	28
8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	29
9. GENERALIDADES	30
9.1 Proporción de usuarios satisfechos.....	30
9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024	31
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....	32
9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024	32
10. CONSOLIDADO DEL TRIMESTRE 2024 INDICADORES DE SATISFACCION.....	34
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION.....	36
CONCLUSIONES.....	37
OBSERVACIONES.....	40

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO III 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.

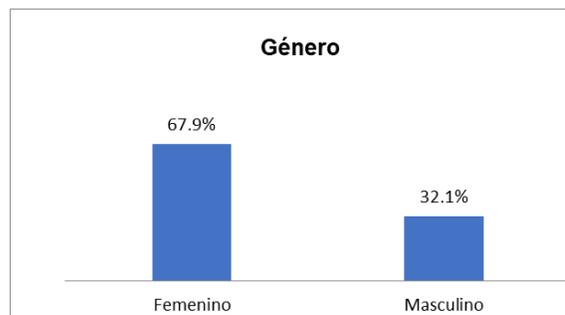
2. NUMERO DE ENCUESTA POR SERVICIO

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, segundo y trimestre trimestres 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 adhirieron al sistema por la que la muestra es variable.

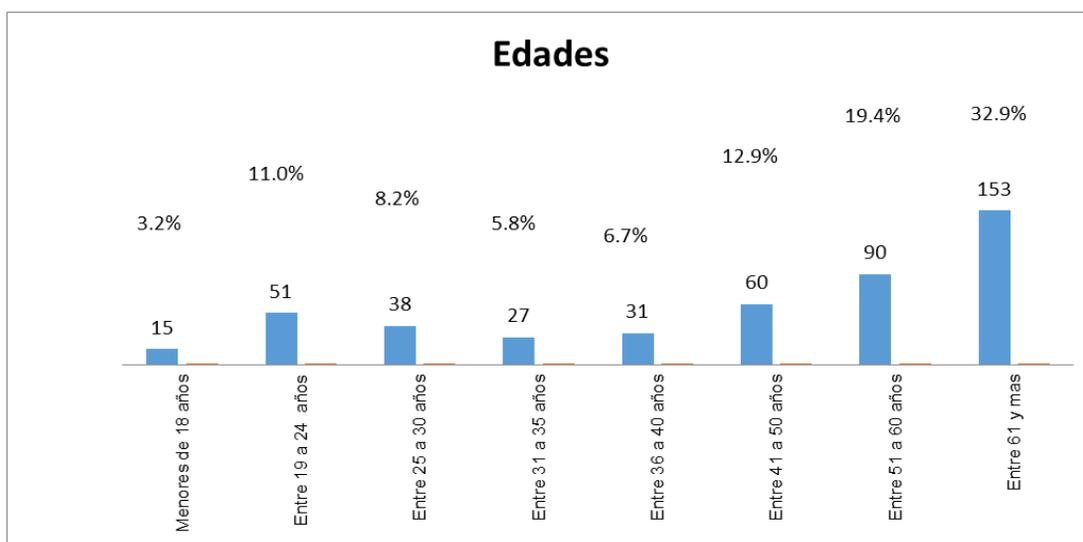
2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

2.1.1 Género



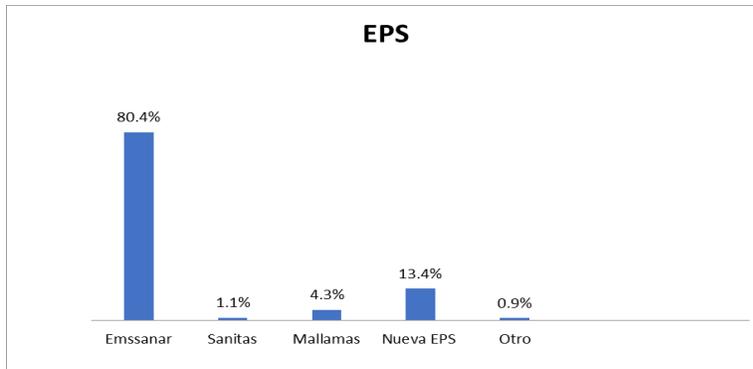
En el III trimestre el 67.9% (315 de 464) de los encuestados son de sexo femenino y el 32.1% de sexo masculino (149 de 464).

2.1.2 Participación de la encuesta por edades



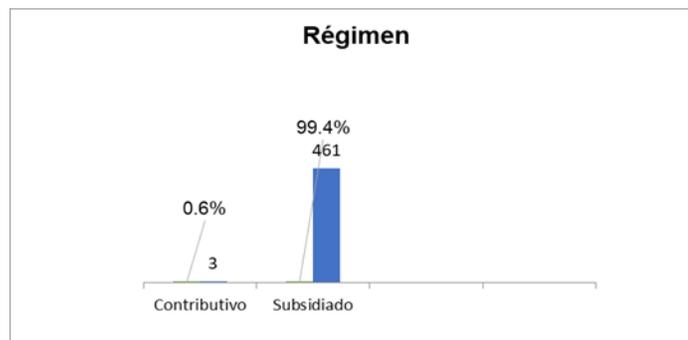
En el III trimestre la población entre los 18 años representa el 3.2% de los encuestados, entre los 19 y 24 años el 11%, entre los 25 a 30 años el 8.2%, entre los 31 y 35 años el 5.8%, entre los 36 y 40 años el 6.7%, entre los 41 y 50 años el 12.9%, entre los 51 a 60 años el 19.4%, y entre los 61 y más el 32.9%, siendo la población adulto de mayor participación al responder las encuestas de satisfacción.

2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta



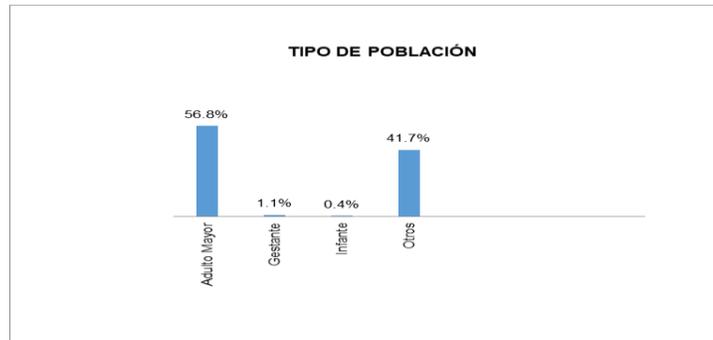
La mayor participación de usuarios en el III trimestre en la aplicación de encuestas de satisfacción fue de la EPS Emssanar con el 80.4%, Nueva EPS 13.4%, Mallamas 4.3%, Sanitas 1.1% y de otras el 0.9%.

2.1.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta



Para el III trimestre la población que acude y responde en las diferentes sedes las encuestas de satisfacción son de régimen subsidiado en un 99.4% y 0.6% de régimen contributivo.

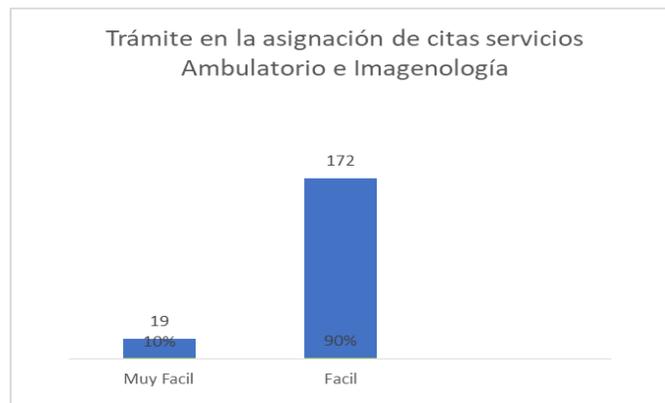
2.1.5 Participación de la población en la encuesta



Para el III trimestre la población adulto mayor son quienes responden las encuestas de satisfacción, seguida de otras poblaciones que no se especifican, gestantes el 1.1% y 0.4% infantes.

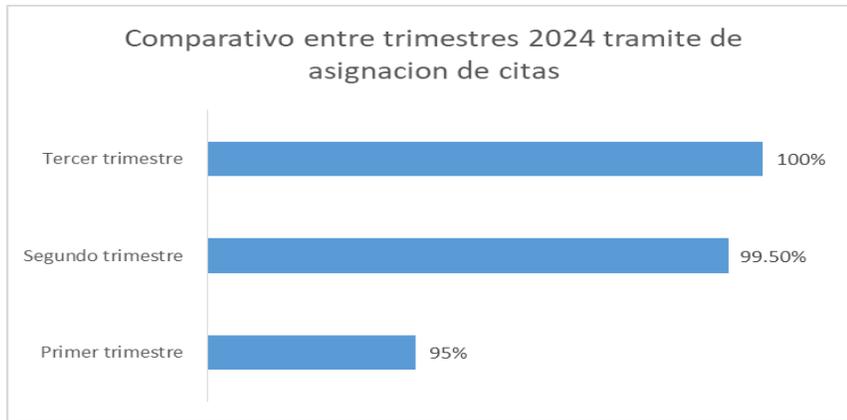
3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

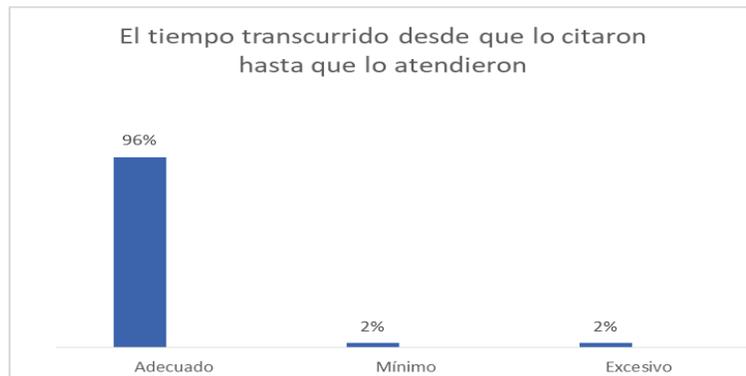


Para los servicios Ambulatorio y Imagenología, el usuario que califica como Muy fácil el procedimiento de trámite para la asignación de citas es de 10% (19 de 191) encuestados, el 90% (172 de 191) como Fácil.

Primer trimestre 2024: 95%
 Segundo trimestre 2024: 99.5%
 Tercer trimestre 2024: 100%

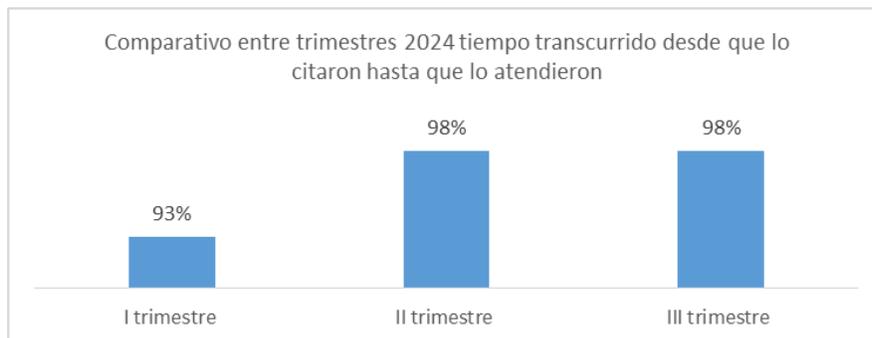


3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido

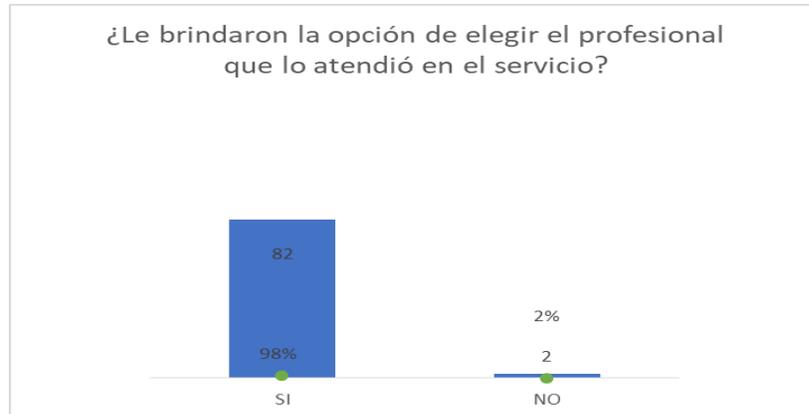


Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido; el 96% (109 de 195) opinan que el tiempo es adecuado, el 2% (4 de 195) que es excesivo y el 2% (4 de 195) es mínimo.

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

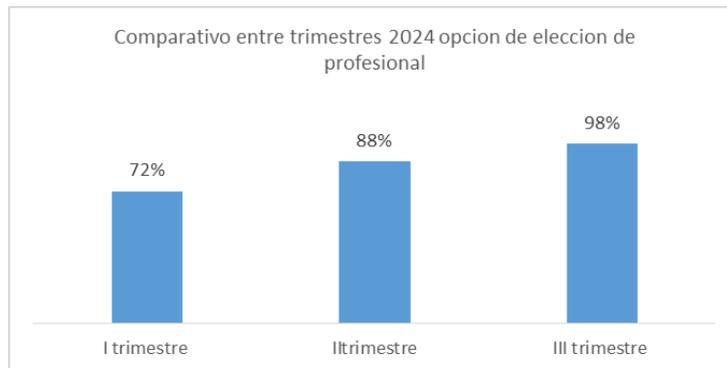


3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.



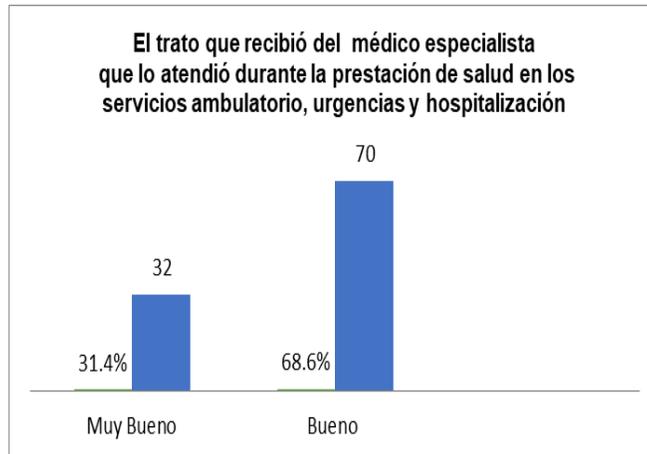
En el servicio de ambulatorio, el 98% (82 de 84) respondieron que, Si tuvo la opción de elegir profesional, el 2% (2 de 84) responde que No.

Primer trimestre 2024: 72%
Segundo trimestre 2024: 88%
Tercer trimestre 2024: 98%



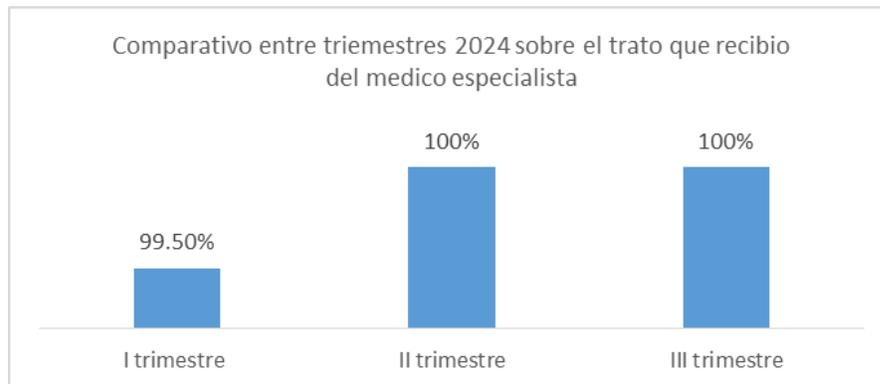
4. RECURSO HUMANO

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

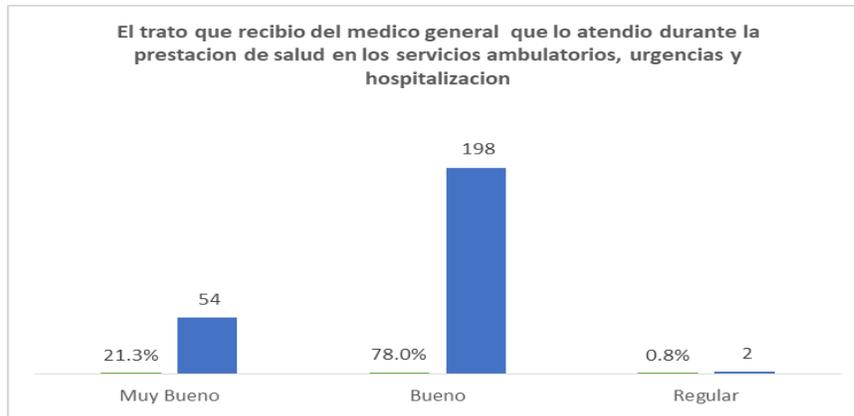


Se encuestaron 102 usuarios, el 31.4% (32) manifestaron que el trato recibido es Muy Bueno, y el 68.6% (70) expresaron que el trato recibido fue Bueno.

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

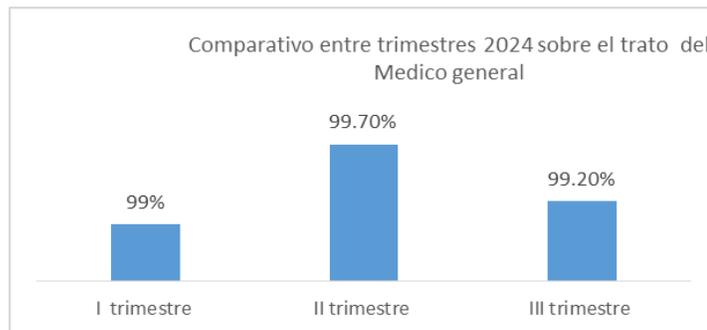


4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

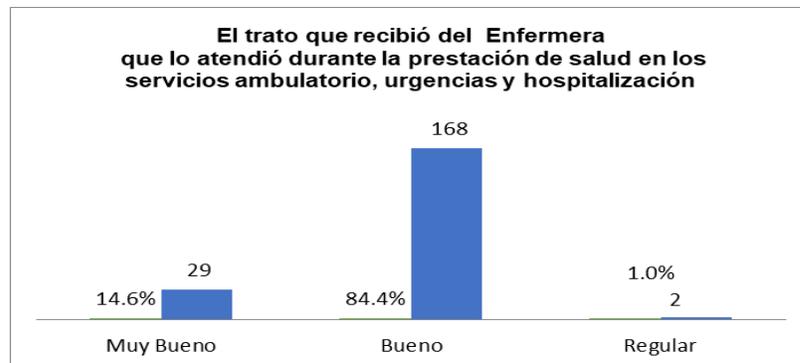


En los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización El 21.3% (54 de 254) usuarios responden que el trato que recibió del Médico general es Muy Bueno, el 78% (198 de 254) usuarios expresan que el trato fue Bueno y el 0.8% (2 de 254) respondieron que regular.

Primer trimestre 2024: 99%
 Segundo trimestre 2024: 99.7%
 Tercer trimestre 2024: 99.2%

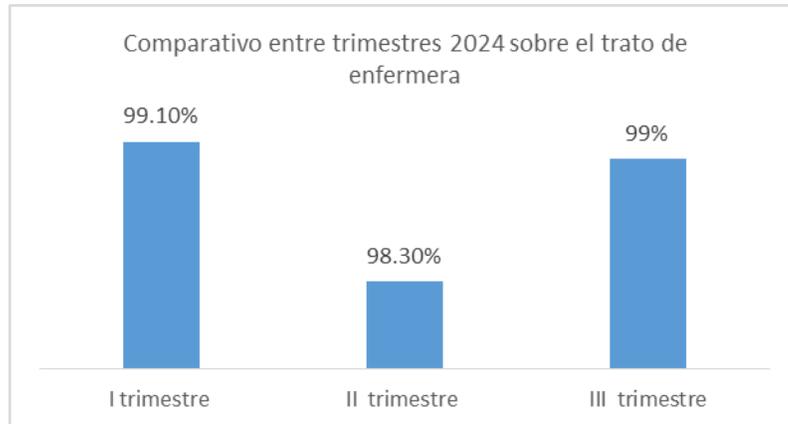


4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de ambulatorio, urgencias y hospitalización.

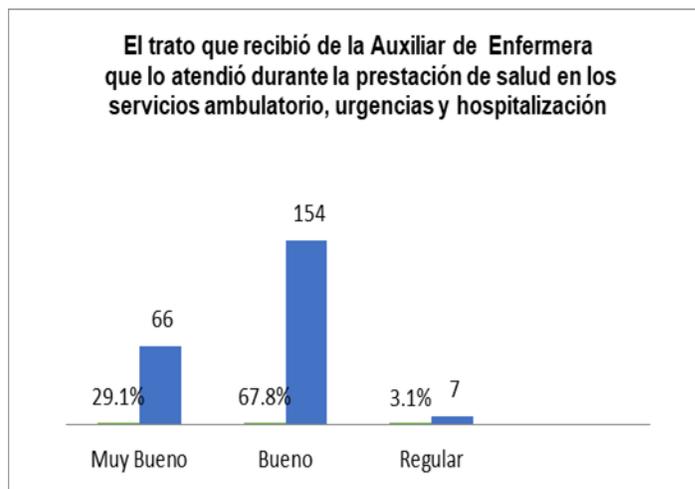


El 14.6% (429de 199) responden que el trato que recibio del Enfermeria como Muy Bueno, el 84.4% (168 de 199), de usuarios es Bueno en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio y el 1% (2 de 199) como regular.

Primer trimestre 2024: 99.1%
 Segundo trimestre 2024: 98.3%
 Tercer trimestre 2024: 99%



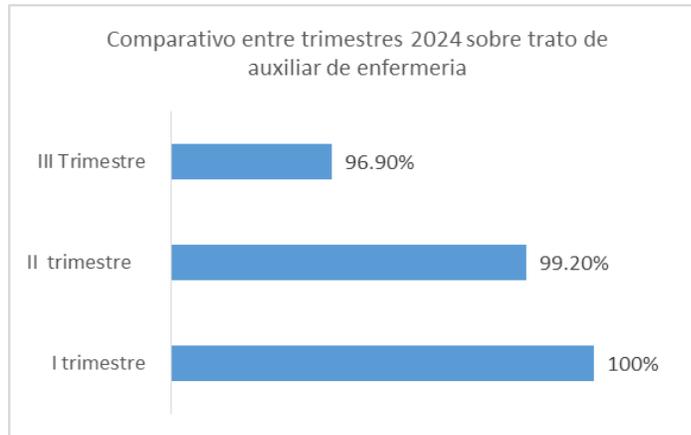
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



El 29.1% (66 de 227) responden que el trato que recibió del auxiliar de Enfermería como Muy Bueno, el 67.8% (1524 de 227), de usuarios opinan que es Bueno, el 3.1% (7 de 227) como Regular, en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 100%

Segundo trimestre 2024: 99.2%
 Tercer Trimestre 2024: 96.9%

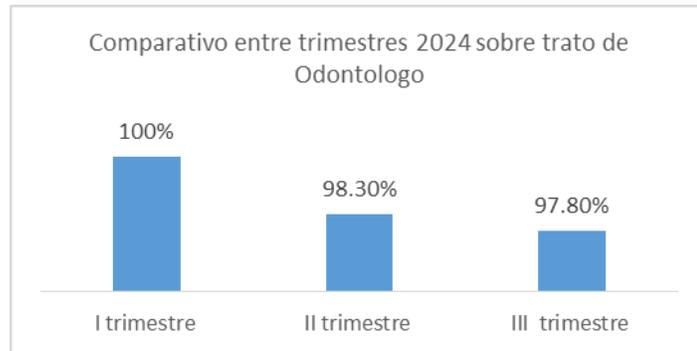


4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.

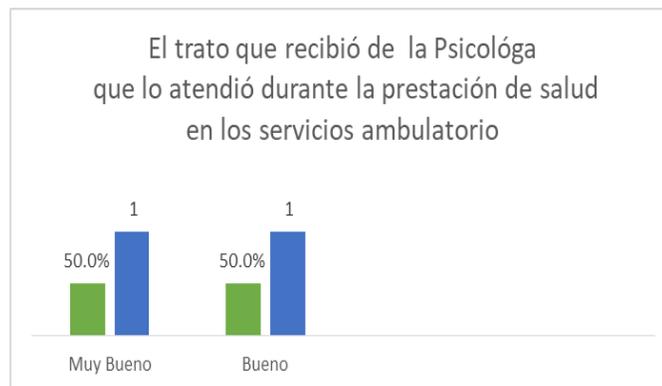


El 31.1% (14 de 45) responden que el trato que recibió del profesional de odontología como Muy Bueno, el 66.7% (30 de 45), de usuarios opinan que es Bueno, y 12.2% (1 de 45) Malo en los servicios de ambulatorio y urgencias.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 98.3%
 Tercer trimestre 2024: 97.8%

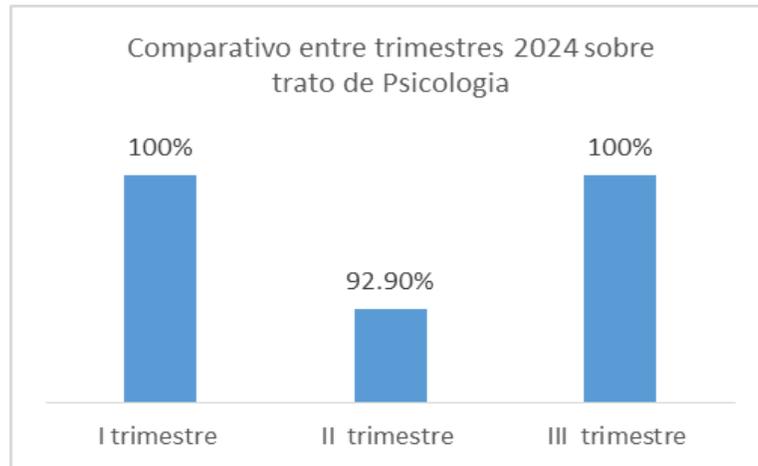


4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio

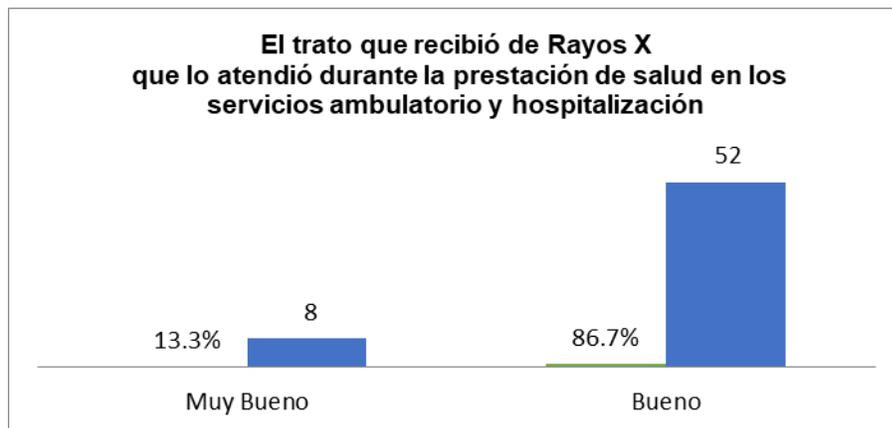


El 4.8% (2 de 42) responden que el trato que recibió del profesional de psicología como Excelente, el 88.1 (37 de 42) como Bueno, el 4.8% (2 de 42) como Regular y 2.4% (1 de 42) como Malo, en los servicios de ambulatorio y de urgencias.

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

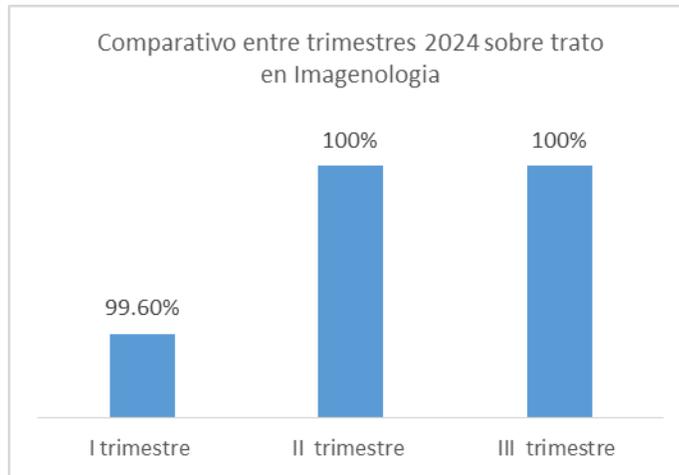


4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.

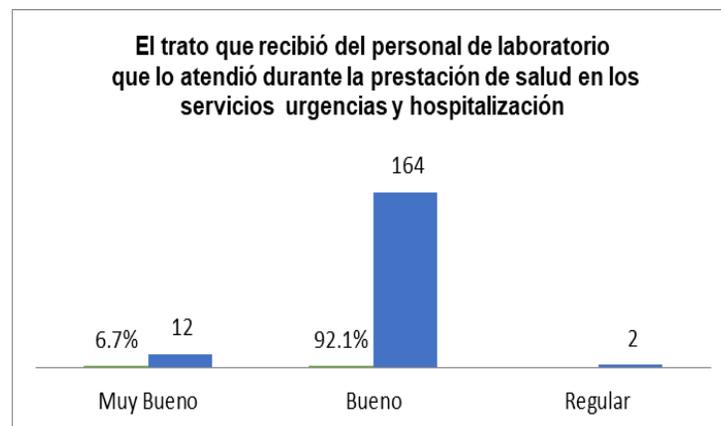


El 13.3% (8 de 60) responden que el trato que recibió del auxiliar de Facturación como Muy Buena el 86.7% (52 de 60) como Buena en los servicios de hospitalización, urgencias, laboratorio, Imagenología y ambulatorio.

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

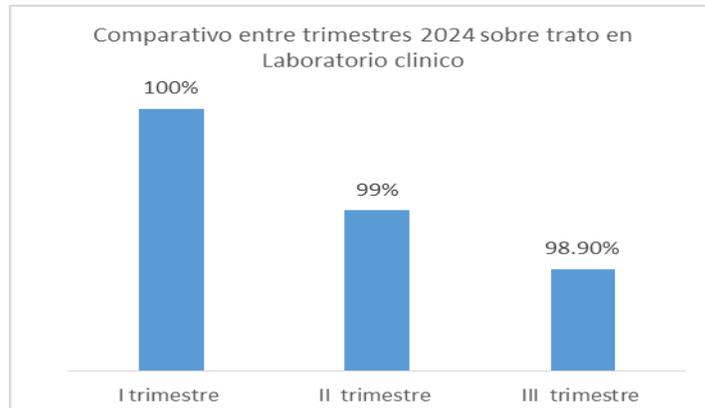


4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del personal de laboratorio en el servicio ambulatorio.

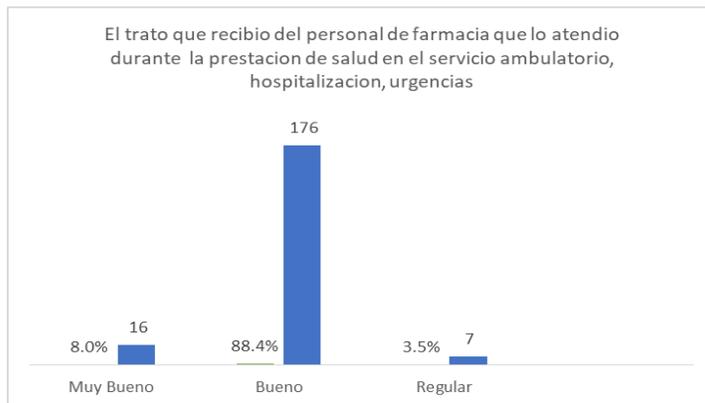


El 6.7% (12 de 178) usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Muy Buena y el 92.1% (164 de 178 como Bueno y el 1% (2 de 178) como Regular en los servicios ambulatorios, urgencias y de laboratorio.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 99.3%
 Tercer trimestre 2024: 98.9%

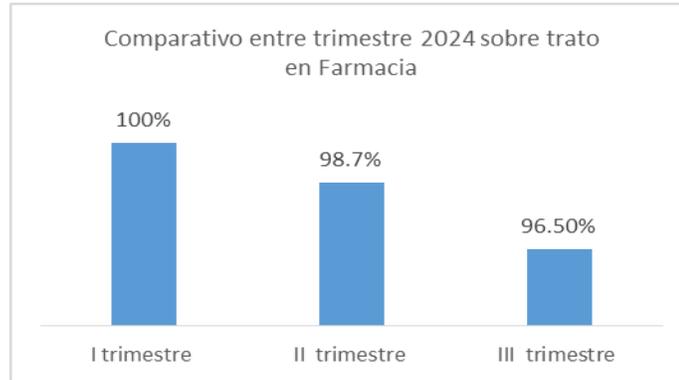


4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia

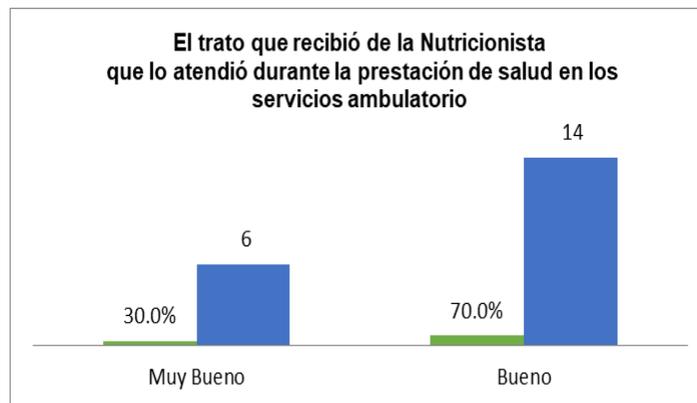


El 8% (16 de 199) usuarios responden que el trato que recibió del personal de farmacia es Muy Bueno, el 88.4% (176 de 199) como Bueno, el 3.5% (7 de 199) como Regular en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 98.7%
 Tercer trimestre 2024: 96.5%

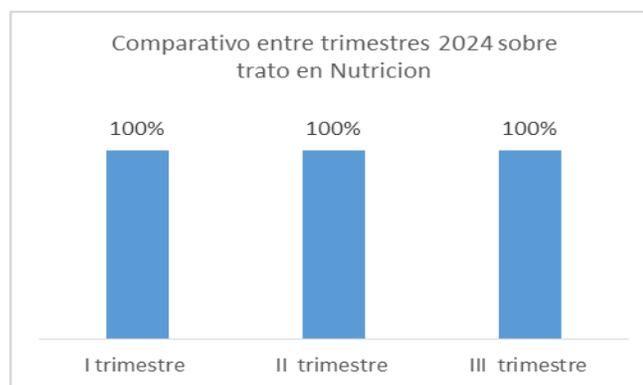


4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Nutrición en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.

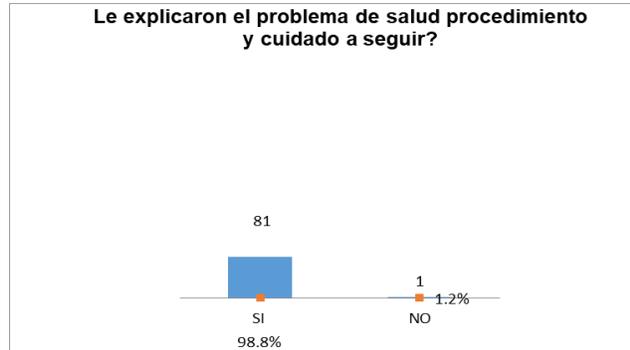


El 30% (6 de 20), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Nutrición es Muy Bueno y el 70 como Bueno (14 de 20) en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.

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

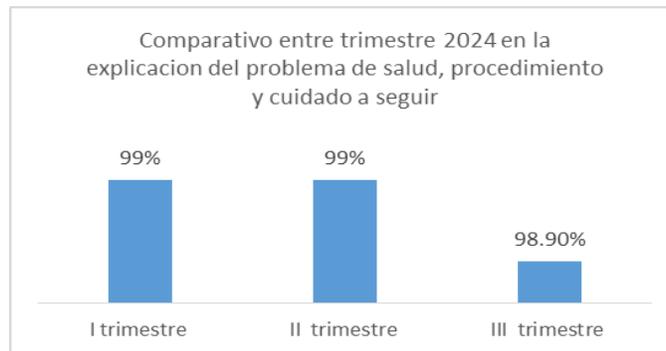


4.2 Le explicaron el problema de salud, tratamiento, procedimiento y tratamiento a seguir

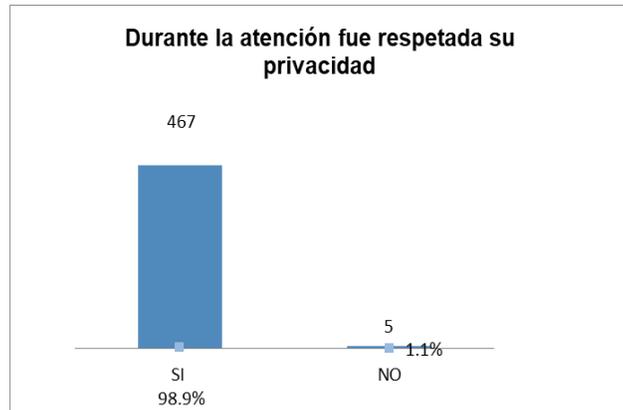


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 98.8% (81 de 82) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud, tratamiento, procedimiento y tratamiento a seguir y el 1.2% (1 de 82) como No.

Primer trimestre 2024: 99%
 Segundo trimestre 2024: 99.1%
 Tercer trimestre 2024: 98.8%

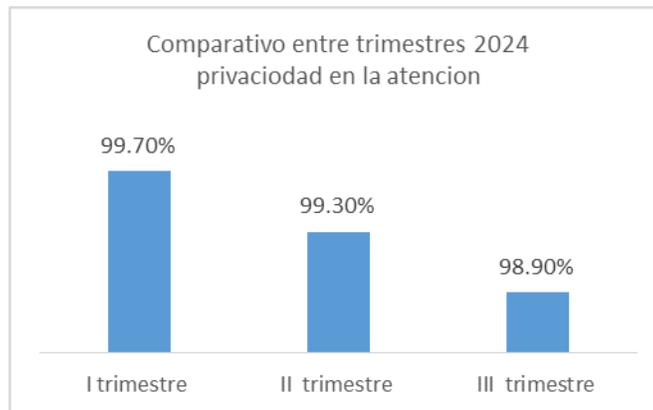


4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención

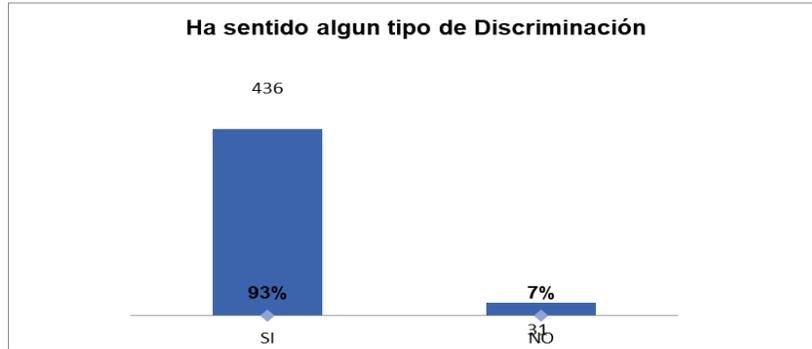


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.9% (467 de 472) de los Usuarios responden que, si se respetó la privacidad, el 1.1% (5 de 472) responde que no.

Primer trimestre 2024: 99.7%
 Segundo trimestre 2024: 99.3%
 Tercer trimestre 2024: 98.9

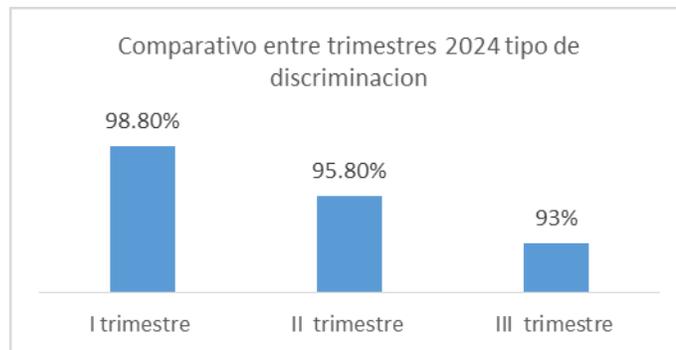


4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida

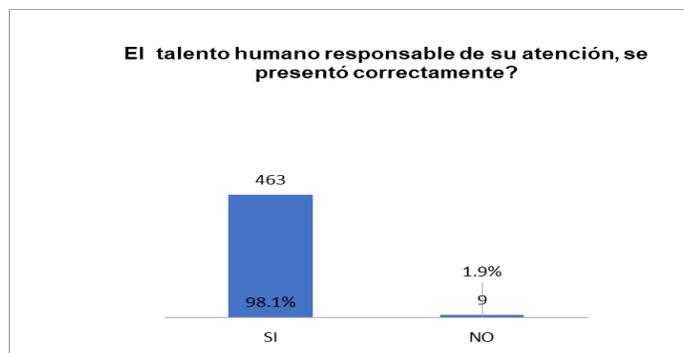


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 93% (436 de 467) de los Usuarios sienten No haber sentido algún tipo de discriminación y el 7% (31 de 467) responden que sí.

Primer trimestre 2024: 98.8%
 Segundo trimestre 2024: 95.8%
 Tercer trimestre 2024: 93%



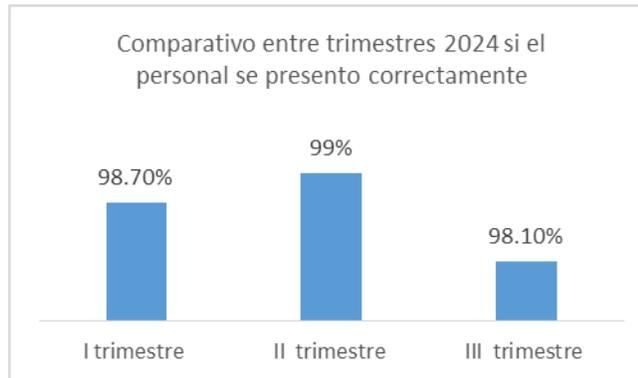
4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.1% (521 de 472) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento

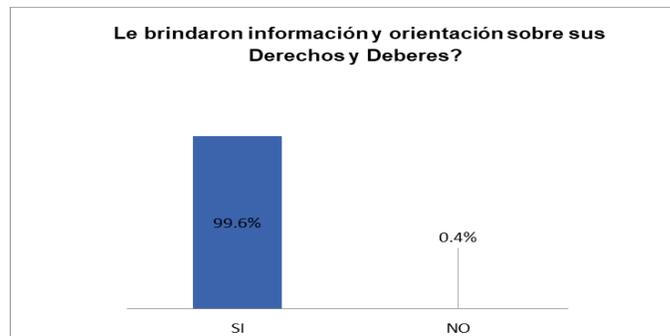
humano se presenta correctamente. El 1.9% (9 de 472) usuario responden que no se presentó el responsable del servicio.

Primer trimestre 2024: 98.7%
 Segundo trimestre 2024: 99%
 Tercer trimestre 2024: 98.1%



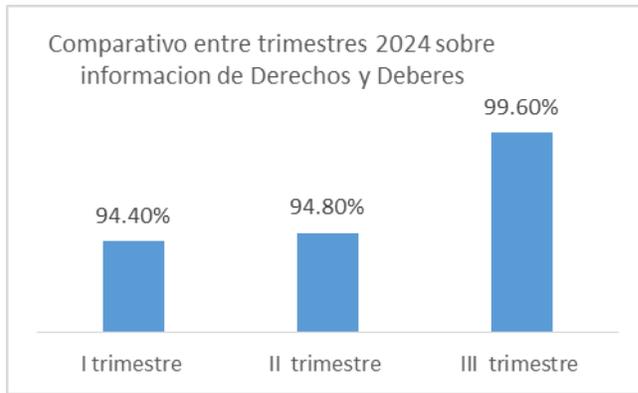
5. INFORMACION Y ORIENTACION

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

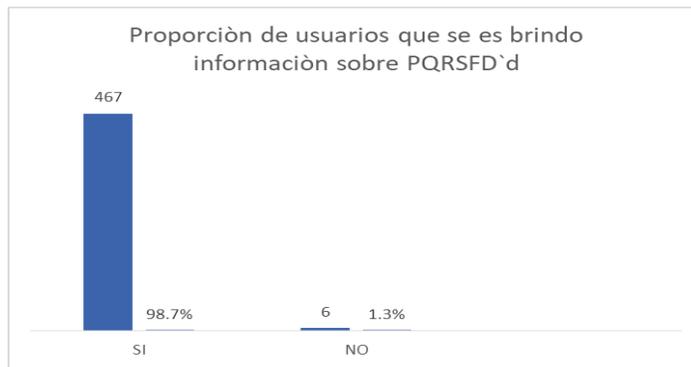


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.6% (512 de 473) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y el 0.4% (2 de 473) no se les brindo la información sobre los derechos y deberes.

Primer trimestre 2024: 94.4%
 Segundo trimestre 2024: 94.8%
 Tercer trimestre 2024: 99.6%

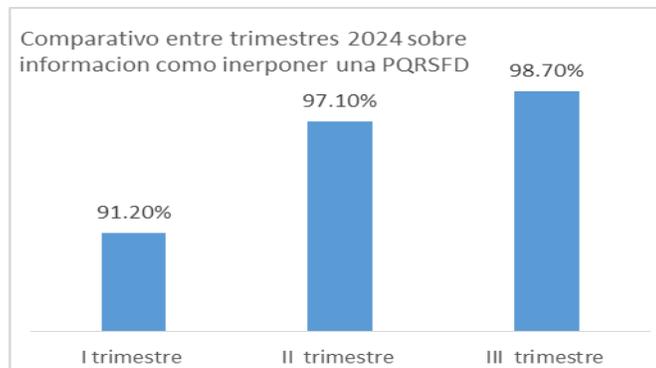


5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´

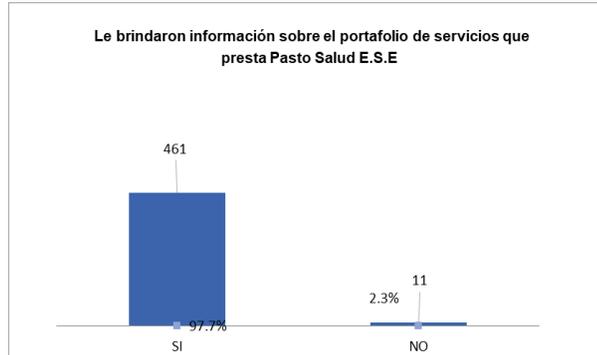


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.7% (467 de 473) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 1.3% (6 de 473) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2024: 91.2%
 Segundo trimestre 2024: 97.1%
 Tercer trimestre 2024: 98.7%

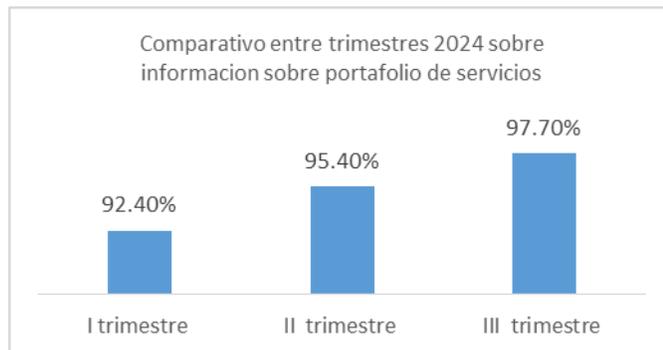


5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.

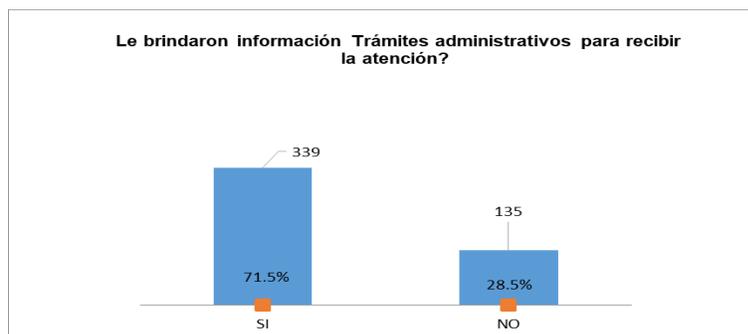


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 97.7% (461 de 472) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 2.3% (11 de 472) no se les brindo esta información en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 92.4%
 Segundo trimestre 2024: 95.4%
 Tercer trimestre 2024: 97.7%

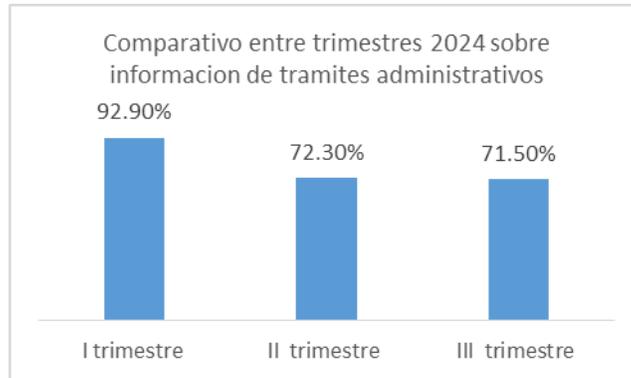


5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 71.5% (339 de 474) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 28.5% (135 de 474 no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2024: 92.9%
 Segundo trimestre 2024: 72.3%
 Tercer trimestre 2024: 71.5%

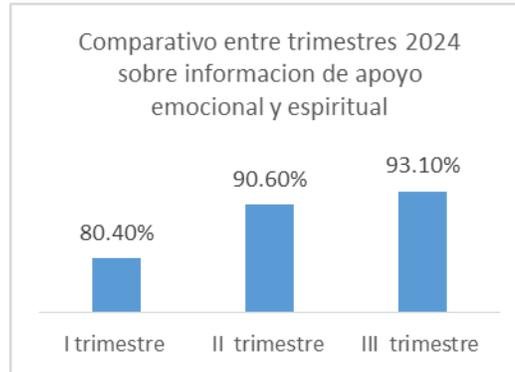


5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.



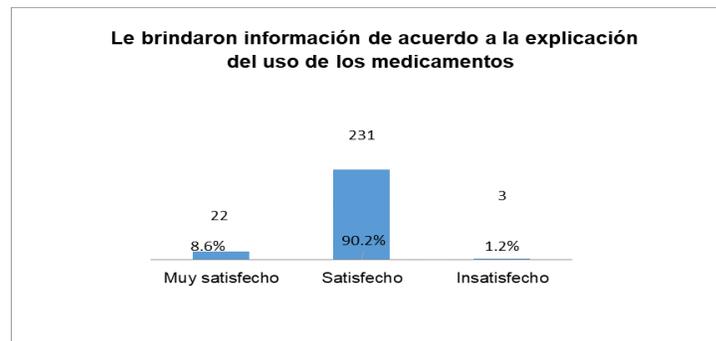
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 93.1% (242 de 260) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 6.9% (18 de 260) no se les brindo esta información, en los servicios.

Primer trimestre 2024: 80.4%
 Segundo trimestre 2024: 90.6%
 Tercer trimestre 2024: 93.1%



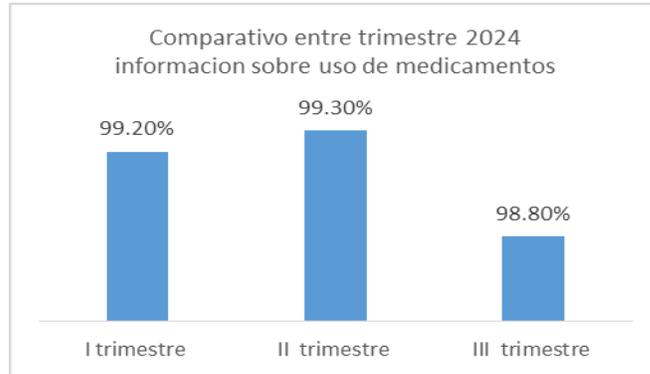
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

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

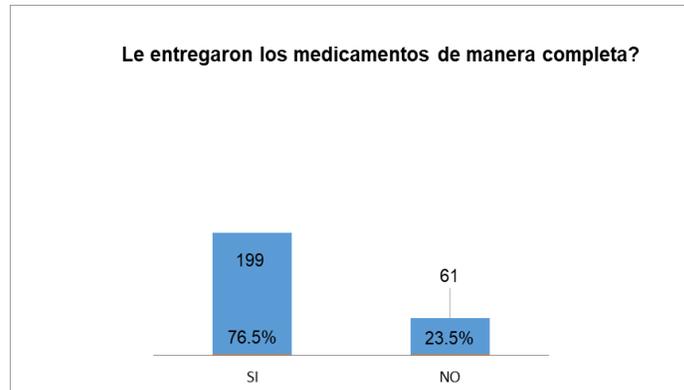


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 8.6% (112 de 256) de los Usuarios manifiestan estar Muy satisfechos sobre la explicación del uso de los medicamentos suministrados, el 90.2% (231 de 256) satisfechos y el 1.2% (3 de 256) responder estar insatisfechos.

Primer trimestre 2024: 99.2%
 Segundo trimestre 2024: 99.3%
 Tercer trimestre 2024: 98.8%

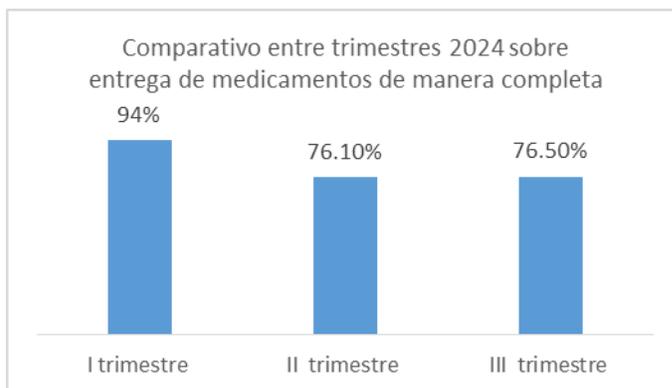


6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.



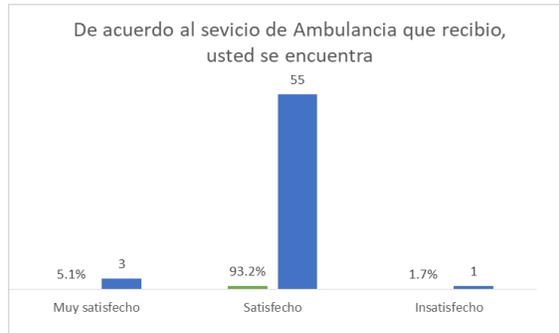
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 76.5% (199 de 260) de los Usuarios responden que si fueron entregados de manera completa los medicamentos y el 23.5% (61 de 260) responden que no le entregaron el medicamento en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 94%
 Segundo trimestre 2024: 76.1%
 Tercer trimestre 2024: 76.5%



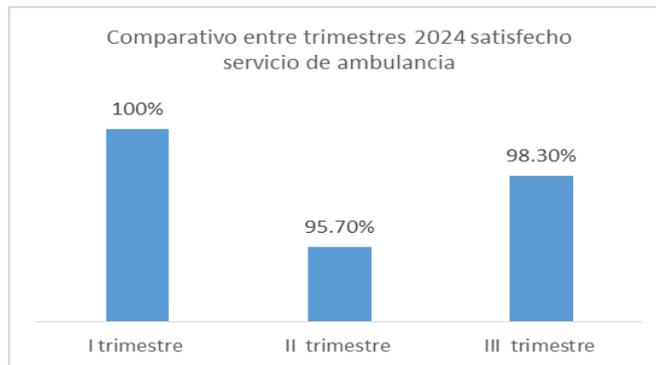
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.



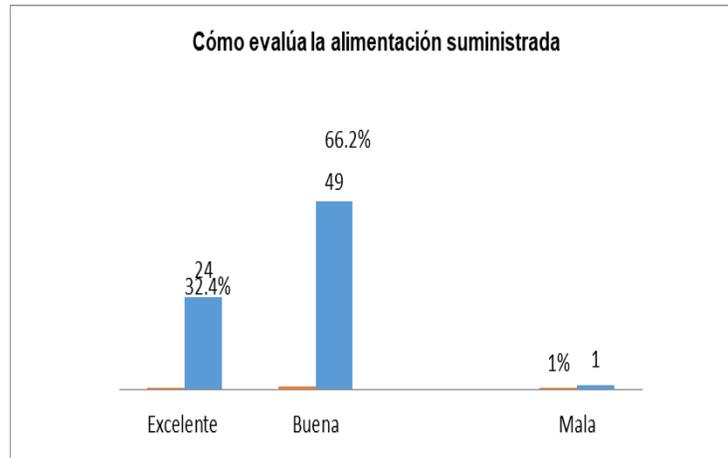
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 91.2% (55 de 59) de los Usuarios responden estar Muy satisfechos con el servicio de ambulancia, el 5.1% (3 de 59) responden estar Satisfechos y el 1.7% (1 de 59) insatisfechos.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 95.7%
 Tercer trimestre 2024: 98.3%



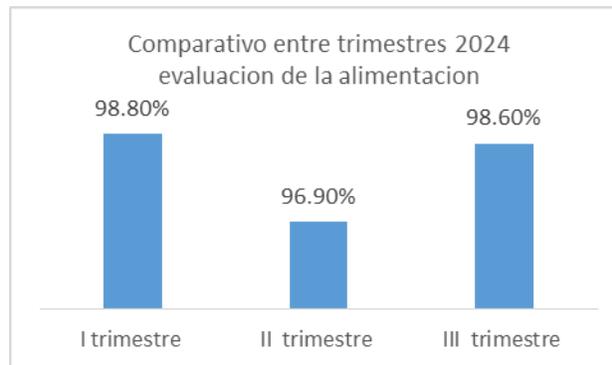
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

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 32.4% (24 de 74) usuarios califican como Excelente, el 66.2% (49 de 74) usuarios califican como Buena, el 1.1% (1 de 74) como malo el sabor, temperatura, presentación y aseo, horario y variedad de los alimentos.

Primer trimestre 2024: 98.8%
 Segundo trimestre 2024: 96.9%
 Tercer trimestre 2024: 98.6%

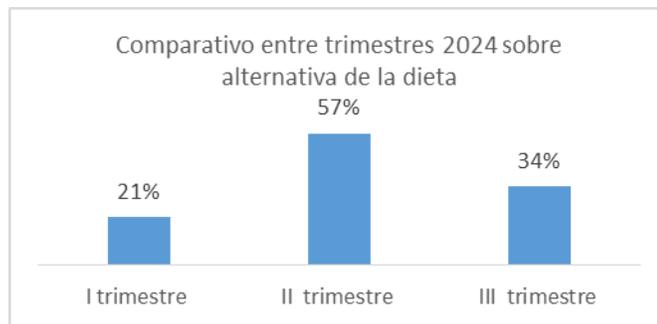


8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.



En el servicio de hospitalización se encuestaron 73 usuarios de los cuales manifestaron el 34% (25) que, Si se le brindó alternativa en la dieta, y el 66% (48) responden que No.

Primer trimestre 2024: 21%
 Segundo trimestre 2024: 57%
 Tercer trimestre 2024: 34%



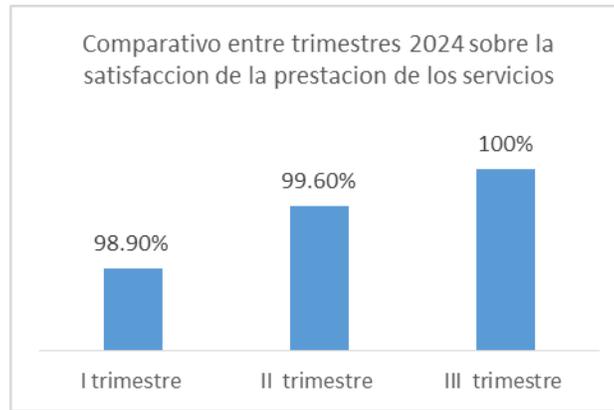
9. GENERALIDADES

9.1 Proporción de usuarios satisfechos



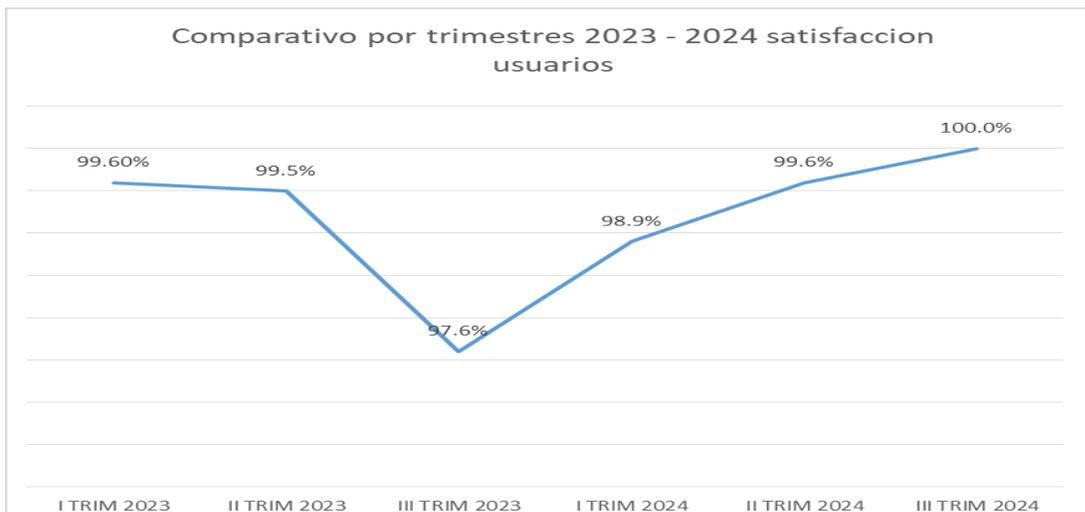
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 88.9% (416 de 468) de los Usuarios responden como Muy Satisfechos con la atención recibida, el 11.1% (52 de 468) la califican como satisfechos.

Primer trimestre 2024: 98.9 %
 Segundo Trimestre 2024: 99.6%
 Tercer trimestre 2024: 100%

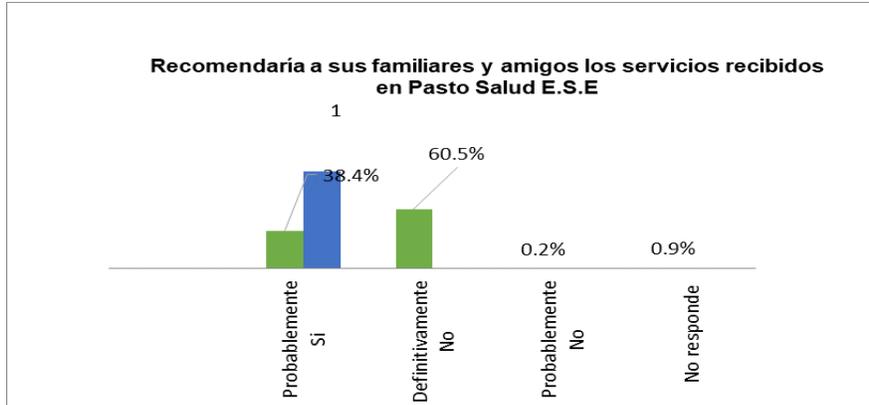


9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2023 al 2024

A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos comparando el primer, segundo y tercer trimestre desde el 2023, al primer, segundo y tercer trimestre del 2024, lo cual indica un comportamiento ascendente y constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.

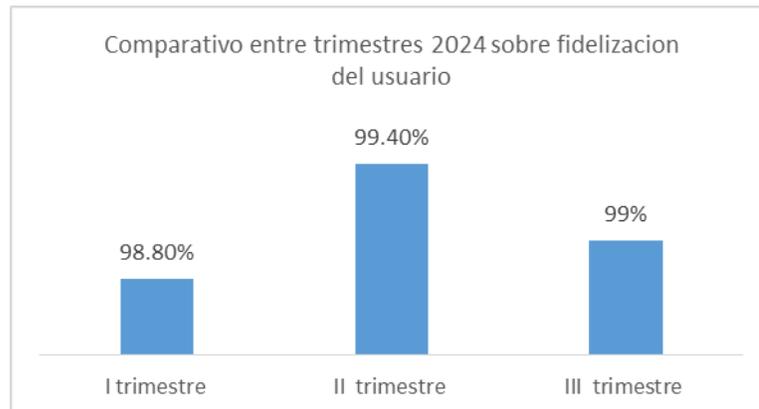


9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 38.4% (179 de 466) de los Usuarios responden que Probablemente Si, el 60.5% Definitivamente Si recomendarían los servicios de Pasto Salud ESE, el 0.2% (1 de 466) responde que Probablemente No, el 0.9% (4 de 466) no responde.

Primer trimestre 2024: 98.8 %
 Segundo trimestre 2024: 99.4%
 Tercer trimestre 2024: 99%



9.2.1 Comparativo proporción de fidelización de los usuarios por trimestre de los años 2023 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 2023 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 PORSSED-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	1169- 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	1171El 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%

CONSOLIDADO DE III 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.	191	191	100%	48	48	100%	76	76	100%	41	41	100%	31	31	100%
2	995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	191	195	98%	29	31	94%	75	76	99%	41	41	100%	30	31	97%
3	1161-Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	82	84	98%	13	13	100%	27	27	100%	19	20	95%	23	24	96%
4	999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	211	211	100%	60	60	100%	79	79	100%	39	39	100%	33	33	100%
5	169- Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	81	82	99%	12	13	92%	26	26	100%	20	20	100%	23	23	100%
6	1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	469	472	99%	118	119	99%	201	205	98%	59	59	100%	89	89	100%
7	1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	441	472	93%	100	119	84%	195	205	95%	59	59	100%	87	89	98%
8	1171El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	463	472	98%	112	119	94%	203	205	99%	59	59	100%	89	89	100%
9	1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	471	473	99.6%	217	219	99%	205	205	100%	59	59	100%	90	90	100%
10	1163- Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'	467	473	99%	118	119	99%	203	206	99%	59	59	100%	87	89	98%
11	1164- Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	461	472	98%	118	119	99%	202	205	99%	59	59	100%	82	89	92%
12	810- Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	339	474	72%	116	119	97%	83	207	40%	59	59	100%	81	89	91%
13	1166- Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	242	260	93%	56	59	95%	124	126	98%	16	20	80%	46	55	84%
14	1167-Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	257	260	99%	59	59	100%	126	126	100%	20	20	100%	52	55	95%
15	1168-Le entregaron los medicamentos de manera completa.	199	260	77%	59	59	100%	69	126	55%	20	20	100%	51	55	93%
16	1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	58	59	98%	14	15	93%	39	39	100%	0	0	0%	1	1	100%
17	720 - Proporción de usuarios satisfechos	468	468	100%	119	119	100%	206	206	100%	58	58	100%	85	85	100%
18	749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	461	466	99%	119	119	100%	205	205	100%	58	58	100%	79	80	99%

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%

III TRIMESTRE 2024

No	Indicadores	III 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	73	74	99%	20	20	100%	53	54	98%
2	1011 Le ofrecieron alternativa de proteína en la dieta?	16	20	80%	16	20	80%	9	53	17%

CONCLUSIONES

1. En el tercer trimestre del 2024 el 100% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el tercer trimestre 2023 el 99% 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 tercer trimestre del año 2024 es del 99%, en comparación con el tercer trimestre 2023 el 99% responde que si recomendaría, se mantiene la meta propuesta del 90%.
3. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el tercer trimestre de 2024 el 93%, responder no haber sentido algún tipo de discriminación, el 7% responde que si ha sentido discriminación, no se puede realizar el seguimiento ya que no se identifica el contacto del usuario. Comparando con el tercer trimestre 2023 el 0.6% responden haber sentido algún tipo de discriminación.
4. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 100% de los usuarios se encuentran satisfechos en el trámite de asignación de citas, en comparación con el tercer trimestre 2023 el 98.2%, se presenta un incremento de satisfacción del 1.8%.
5. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el tercer trimestre del 2024 fue del 96%, y para el tercer trimestre 2023: 97%, se presenta un decremento de satisfacción del 1%.
6. El 98% de usuarios responde que Si, le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio Ambulatorio, para el tercer trimestre del 2024, se compara con el primer trimestre 2023 fue del 86%, con un descenso del 12%.
7. El trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación de salud en hospitalización, urgencias y ambulatorio fue del 99.2%, comparando con el tercer trimestre del 2023 fue del 98.9%, hay un incremento del 0.3%.
8. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir tercer trimestre 2024: 98.9% y en el tercer trimestre 2023: 99.5%, tuvo decremento del 0.6%.
9. El 98.9% de usuarios responde que se respetó el derecho a la privacidad en el tercer trimestre 2024 y comparando con el tercer trimestre 2023 fue del 100%, hay u decremento del 1.1%.
10. En el tercer 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 tercer trimestre 2024 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 98.7%, para el tercer trimestre del 2023 es del 95.2%, hay un incremento del 3.5%.

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 tercer trimestre 2024 respondieron favorablemente el 97.7% y para el tercer trimestre 2023 fue del 90.8%, lo que indica un incremento del 6.9%.

13. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el tercer trimestre 2024 respondieron favorablemente el 71.5% y para el primer trimestre 2023 el resultado fue de 94.5%, lo cual indica un descenso del 23%.

14. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual; en el primer trimestre 2024: 93.1%, y en el tercer trimestre 2023: 45.2%, lo cual indica un incremento del 47.9%.

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 tercer trimestre 2024 el 98.8%, comparando con el tercer trimestre del 2023 fue el 9%.

18. Para el tercer trimestre 2023, solo el 1% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta en el tercer trimestre del 2024 el 34%, no cumpliendo la meta del 90%.

19. indicadores que no cumple la meta a la pregunta:
Información sobre Trámites administrativos para recibir la atención el 71.5%.
Entrega de medicamentos de manera completa, el 76.5%
Alternativa de escoger la proteína en la dieta 34%

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

No se reportan observaciones por parte de los Usuarios.