



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

**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS
I TRIMESTRE 2025**

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
Profesional Universitaria
Proyecto

JUAN CARLOS MERA GUERRERO
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 22 de mayo de 2025

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2025	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.	8
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.....	9
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.	10
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.	10
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	11
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio.....	11
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.	12
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.....	14
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	15
4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.	15
5. INFORMACION Y ORIENTACION	16

5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes	16
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´	16
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.	17
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.....	17
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	18
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.....	19
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.....	19
8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada.....	19
8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	20
9. GENERALIDADES	20
9.1 Proporción de usuarios satisfechos.....	20
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.....	21
9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2022 al 2025	
10. CONSOLIDADO DE PRIMER TRIMESTRE 2025 INDICADORES DE SATISFACCIÓN	23
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES.....	24
OBSERVACIONES.....	26

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2025

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 2.708 encuestas, las cuales se dividieron 677 encuestas para cada trimestre del año 2025.

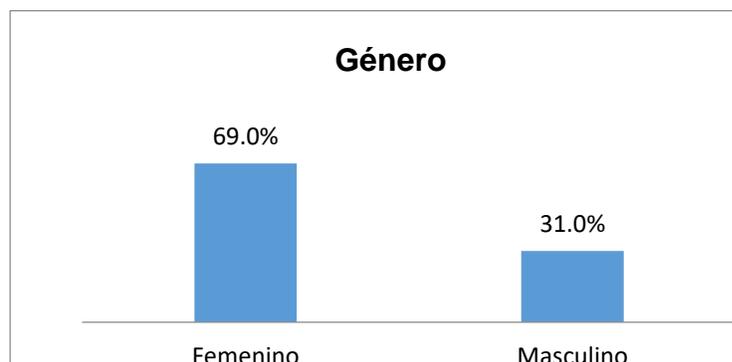
Para el primer trimestre del año 2025 no se cumple la totalidad en la aplicación de la muestra de 677 encuestas de medición de satisfacción, debido a la implementación del aplicativo en la Tablet las auxiliares administrativas de SIAU, no se adherieron al sistema por la que la muestra es variable y cambio de personal que no dejo entregado la función de la aplicación de encuestas.

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

Muestras de Encuestas por red y servicios 2025					
Red/Servicio	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Total
Ambulatorio	34	35	37	30	136
Urgencias	46	45	45	0	136
Laboratorio	41	36	32	27	136
Imagenología	34	34	34	34	136
Hospitalización	67	0	0	66	133
TOTAL	222	150	148	157	677

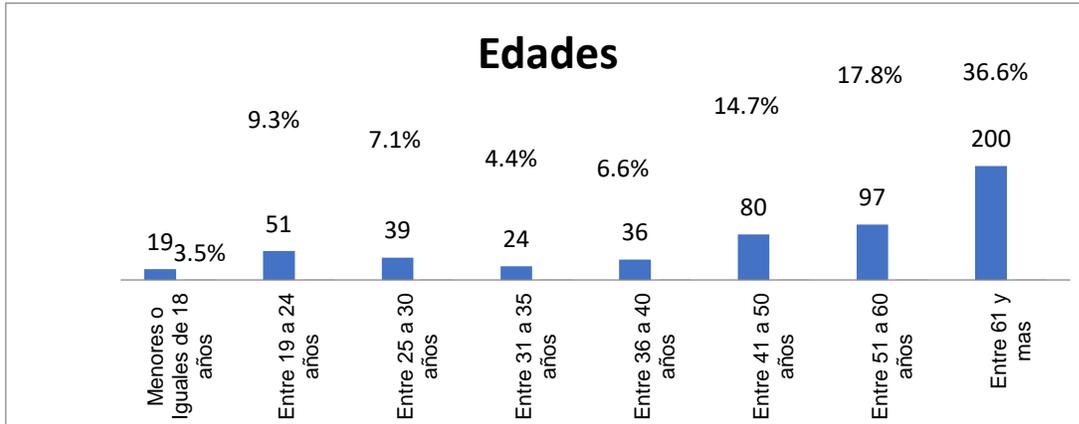
2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

2.1.1 Género.



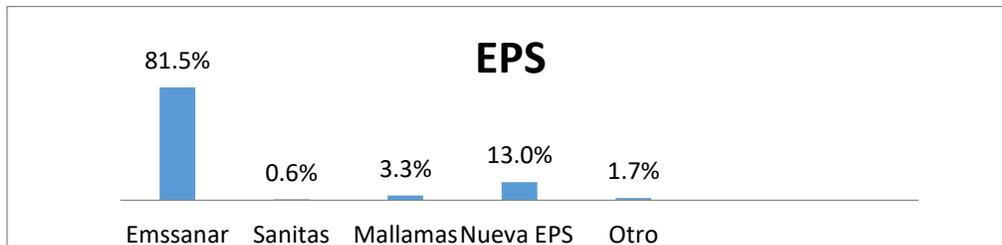
El 69% de los encuestados son de género femenino y el 31% de género masculino.

2.1.2 Participación de la encuesta por edades



El 36.6% der Iso encuestados estna entre los 61 y mas de edad, el 17.8% entre los 51 a 60 años de edad, el 14.7% entre los 41 a 50 años, el 6.6% entre los 36 a 40 años, el 4.4% entre los 31 a 35 años, el 7.1% entre los 25 a 30 años, el 9.3% entre los 19 a 24 años y el 3.5 menores de 18 años, siendo el grupo de Iso adultos mayores quiens partiapn de la encuestas de satisfaccion.

2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta



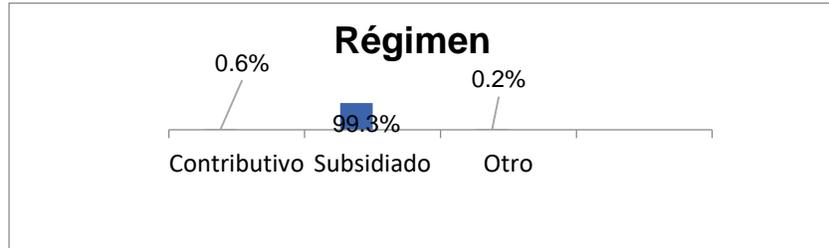
De acuerdo a los usuarios afiliados por EPS, los encuestados del I trimestre del año 2025 presenta la participación de la siguiente manera: Emssanar 81.5%, Nueva EPS 13%, Mallamas 3.3%, Sanitas el 0.6% y Otro 1.7%.

2.1.4 Participación de la población en la encuesta

De acuerdo a los usuarios encuestados del I trimestre del año 2025 se presenta el tipo de la población que participo en la encuesta.

2.1.5 Participación de Régimen de salud en la encuesta

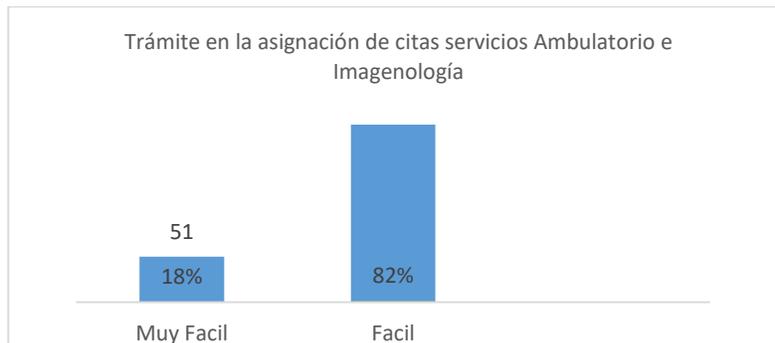
De acuerdo con 538 usuarios encuestados del I trimestre del año 2024 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta.



El 99.3% usuarios corresponde al régimen subsidiado, el 0.6% al régimen contributivo y el 0.2% a otros.

3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

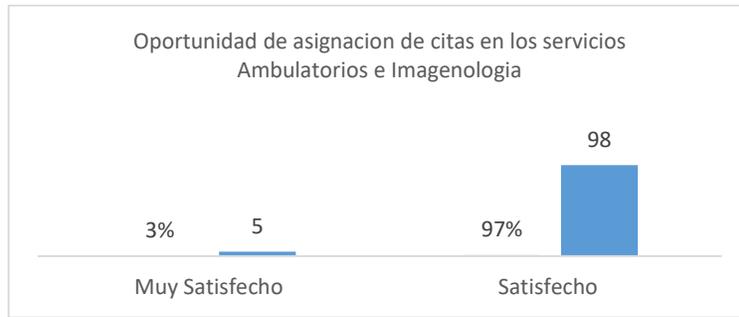
3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.



Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 82% (231 de 283) usuarios califica como Fácil el procedimiento de trámite para la asignación de citas, el 18% (51 de 283) encuestados, Muy fácil y (1 de 283) encuestados manifiestan como difícil en la asignación de citas.

Primer trimestre 2025: 99.9%

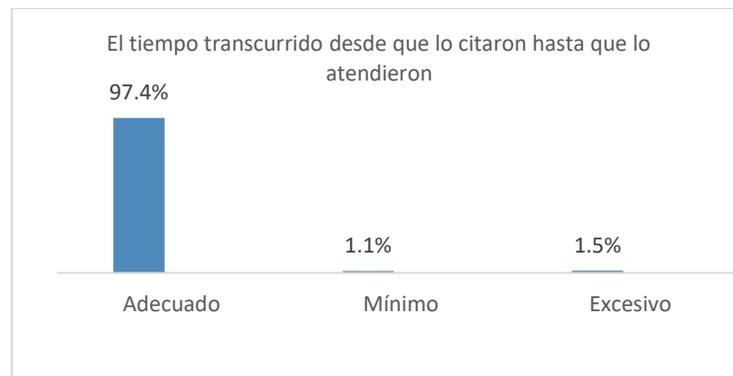
3.2. Proporción de usuarios satisfechos con la oportunidad de asignación de citas



Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 3% (5 de 103) usuarios se sienten Muy Satisfechos con la oportunidad de asignación de citas, el 97% (98 de 103) encuestados, manifiestan encontrarse satisfechos.

Primer trimestre 2025: 100%

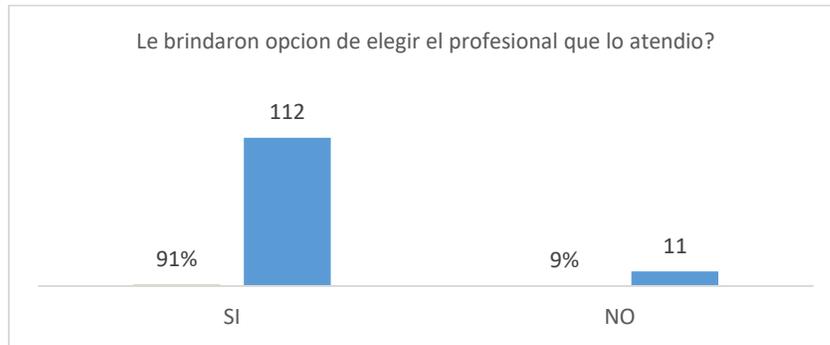
3.3. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido



Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido; el 97.4% (265 de 272) opinan que el tiempo es adecuado, el 1.1% (3 de 272) que es mínimo, y el 1.5% (4 de 272) es excesivo.

Primer trimestre 2025: 98.5%

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

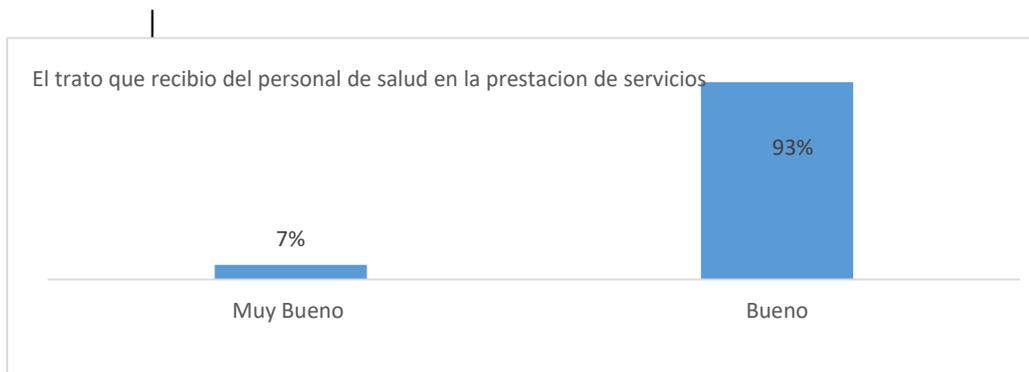


En el servicio de ambulatorio, el 91% (112 de 123) respondieron que Si tuvo la opción de elegir profesional, el 9% (11 de 123) responde que No.

Primer trimestre 2025: 91%

4. RECURSO HUMANO

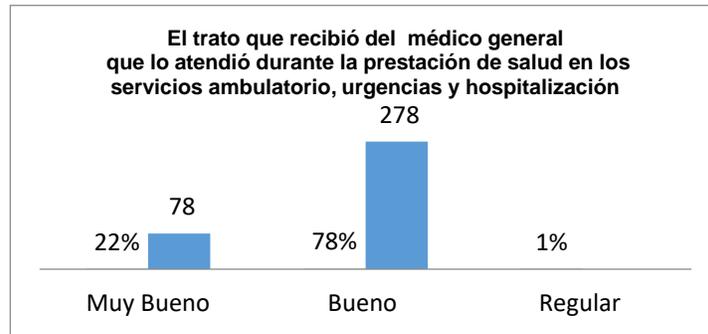
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.



El 7% (20 de 286) usuarios manifestaron que el trato recibido es Muy Bueno, el 93% (266 de 286) expresaron que el trato recibido fue Bueno.

Primer trimestre 2025: 100%

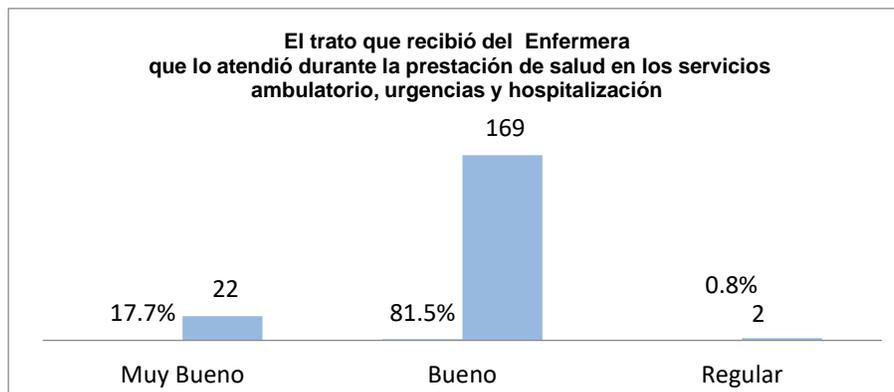
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.



En los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización El 22% (78 de 358) usuarios responden que el trato que recibio del Médico es Muy Bueno, el 78% (278 de 358) usuario expresan que el trato fue Bueno y el 1% (2 de 358) respondieron que regular.

Primer trimestre 2025: 99%

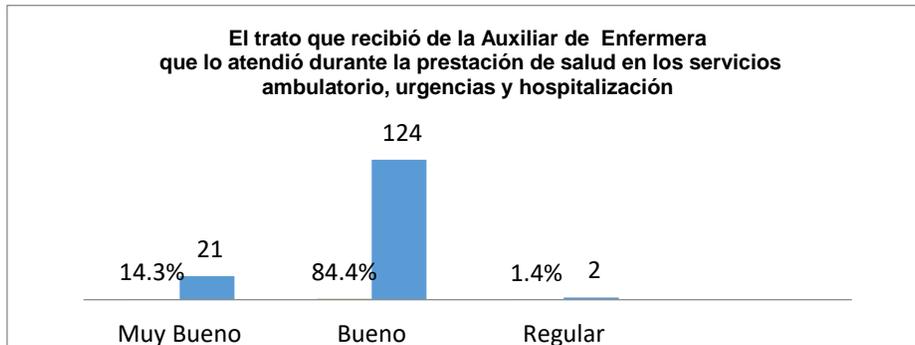
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.



El 17.7% (22 de 193) responden que el trato que recibio del Enfermeria como Muy Bueno, el 81.5% (169 de 193) como Buena, y el 0.8% (2 de 193) como regular en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

Primer trimestre 2025: 99.2%

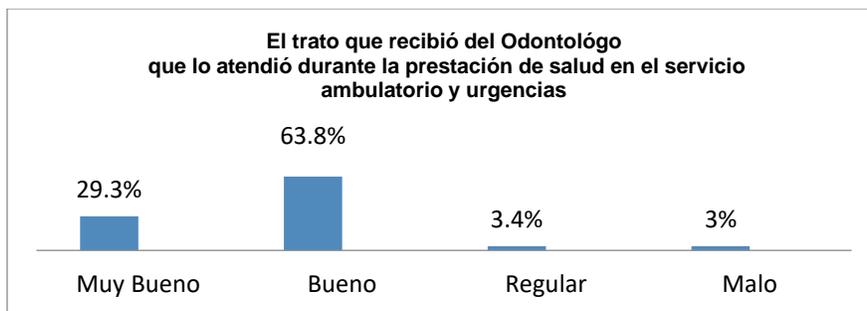
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



El 14.3% (21 de 147) responden que el trato que recibió del auxiliar de Enfermería como Muy Bueno, el 84.4% (124 de 147), de usuarios opinan que es Bueno, y el 1.4% (2 de 147) como regular, en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

Primer trimestre 2025: 98.6%

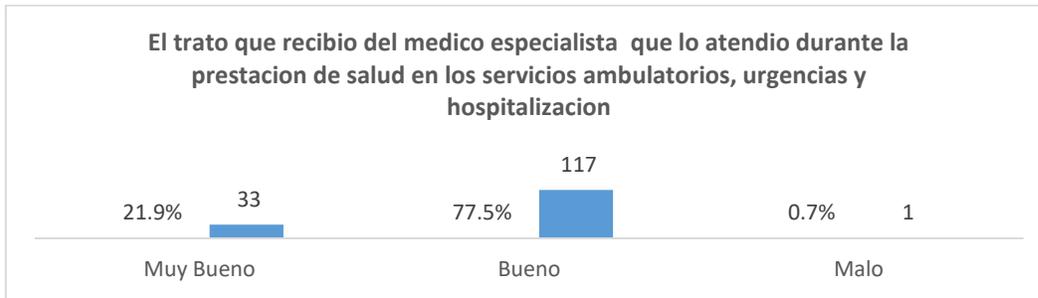
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.



El 29.3% (17 de 58) responden que el trato que recibió del profesional de odontología como Muy Bueno, el 63.8% (37 de 58), de usuarios opinan que es Bueno, el 3.4% (2 de 58) como Regular y el 3% (2 de 58) como Malo, en los servicios de hospitalización, y ambulatorio.

Primer trimestre 2025: 93.1%

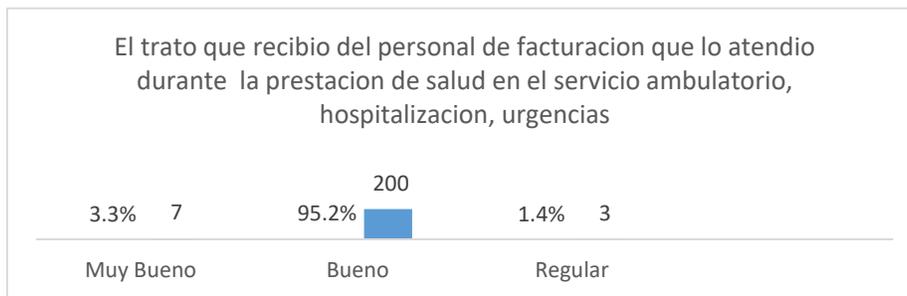
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de medico especialista en el servicio ambulatorio, urgencias, y hospitalización



El 21.9% (33 de 151) responden que el trato que recibió del médico especialista como Muy Bueno, el 77.5% (117 de 151) como Bueno y el 0.7% (1 de 151) como Malo en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

Primer trimestre 2025: 99.3%

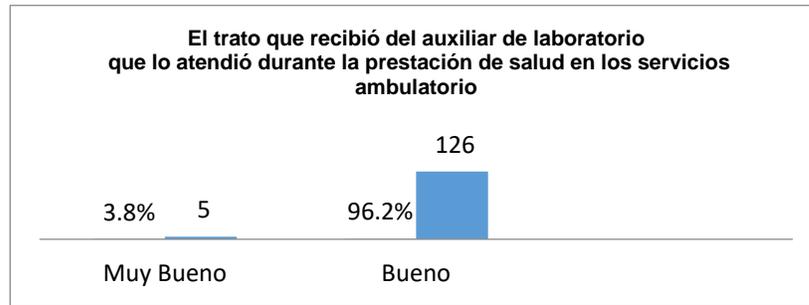
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.



El 3.3% (7 de 210) responden que el trato que recibió del auxiliar de Facturación como Muy Bueno, el 95.2% (200 de 210) como Bueno y el 1.4% (3 de 210) como regular en los servicios de hospitalización, urgencias, laboratorio, Imagenología y ambulatorio.

Primer trimestre 2025: 98.6%

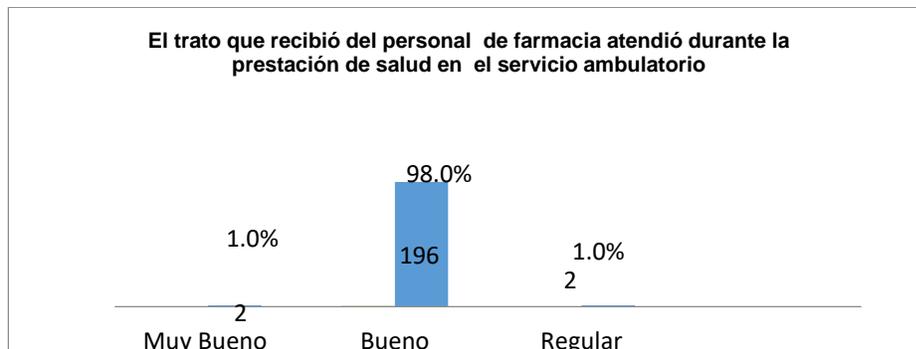
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del personal de laboratorio en el servicio ambulatorio.



El 3.8% (5 de 131) usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Muy Bueno y el 96.2% (126 de 131) como Bueno, en los servicios ambulatorios, urgencias y de laboratorio.

Primer trimestre 2025: 100%

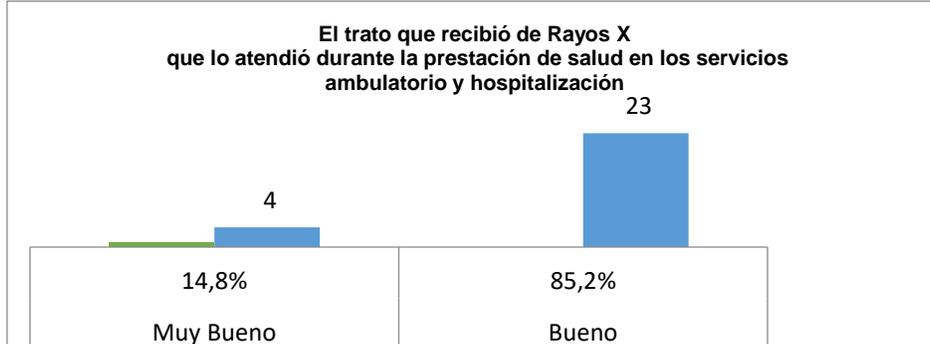
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia



El 1% (2 de 200) usuarios responden que el trato que recibió del personal de farmacia es Muy Bueno y el 98% (196 de 200) como Bueno y el 1% (2 de 200) como regular en los servicios ambulatorios, urgencias y de laboratorio.

Primer trimestre 2025: 99%

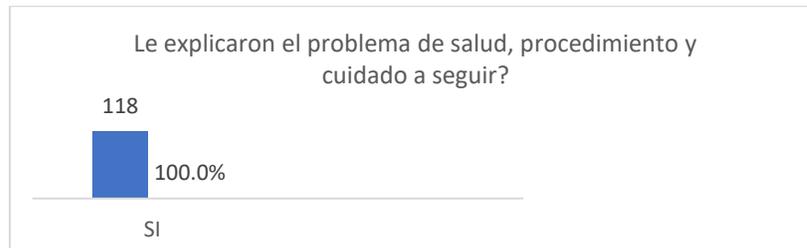
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.



El 14.8 % (4 de 27), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Rayos X es Muy Bueno y Bueno el 85% (23 de 27) en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 15.1% (11 de 73).

Primer trimestre 2025: 100%

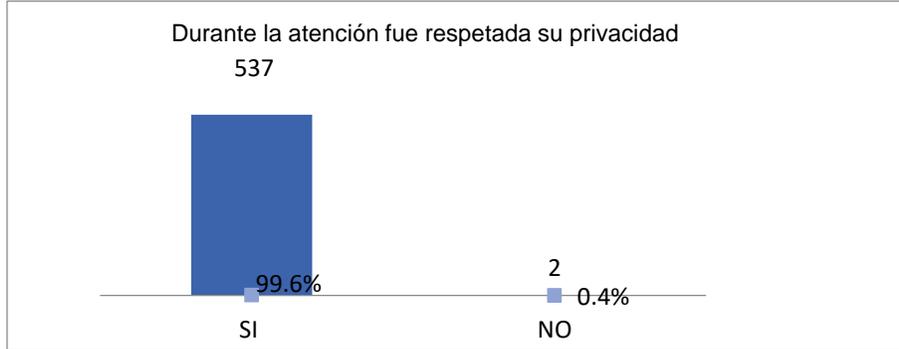
4.2 Le explicaron el problema de salud, procedimiento y cuidado a seguir



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 100% (118) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud, procedimiento y cuidado a seguir.

Primer trimestre 2025: 100%

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 99.6% (537 de 539) de los Usuarios responden que si se respetó la privacidad, el 0.4% (2 de 539) responde que no.

Primer trimestre 2025: 99.6%

4.4 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 94.4% (521 de 552) de los Usuarios sienten No haber sentido algún tipo de discriminación y el 5.6% (31 de 552) responden que sí.

Primer trimestre 2025: 94.4%

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98% (537 de 546) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente. El 2% (9 de 546) usuario responden que no se presentó el responsable del servicio.

Primer trimestre 2025: 98%

5. INFORMACION Y ORIENTACION

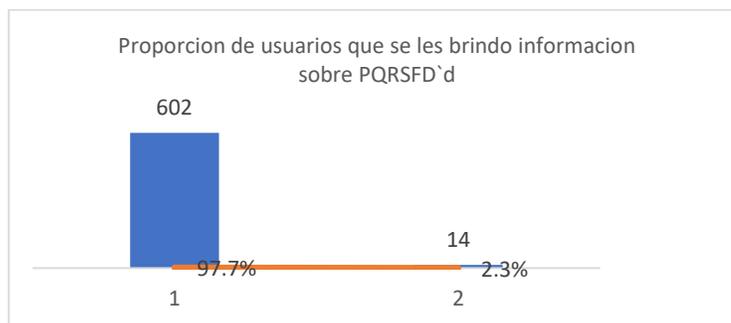
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.5% (553 de 556) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y el 0.5% (3 de 556) no se les brindo la información sobre los derechos y deberes.

Primer trimestre 2025: 99.5%

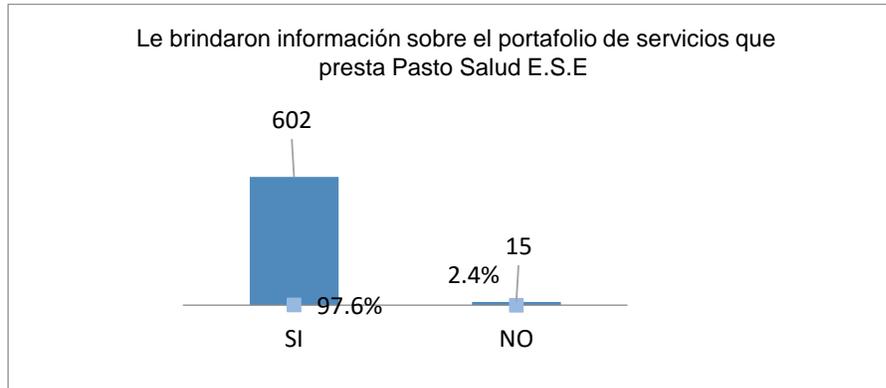
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 97.7% (602 de 616) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 2.3% (14 de 616) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2025: 97.7%

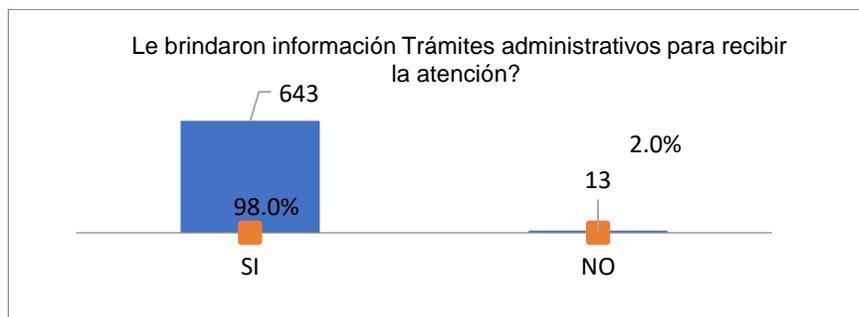
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 97.6% (602 de 617) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 2.4% (15 de 617) no se les brindo esta información en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2025: 97.6%

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98% (643 de 663) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 2% (13 de 663) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2025: 98%

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

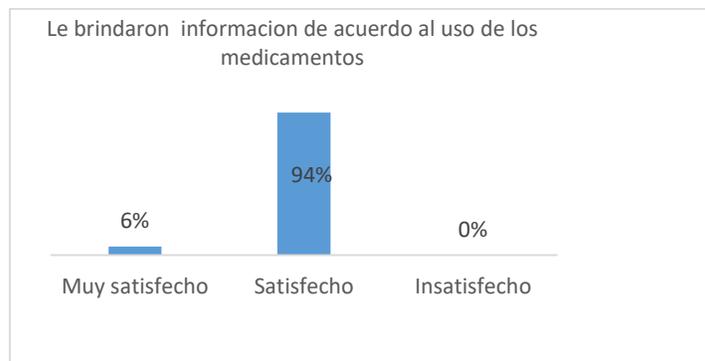


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 75.9% (281 de 370) de los Usuarios manifiestan que se les brinda información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 24.1% (89 de 370) no se les brinda esta información, en los servicios.

Primer trimestre 2025: 75.9%

6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

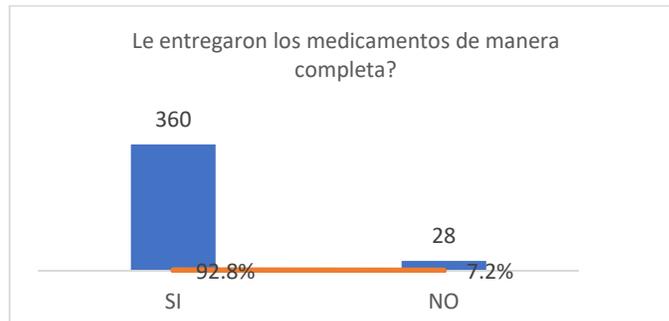
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 6% (22 de 384) de los Usuarios manifiestan estar Muy satisfechos sobre la explicación del uso de los medicamentos suministrados, el 94% (361 de 244) satisfechos y (1 de 244) responder estar insatisfechos.

Primer trimestre 2025: 99.9%

6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.

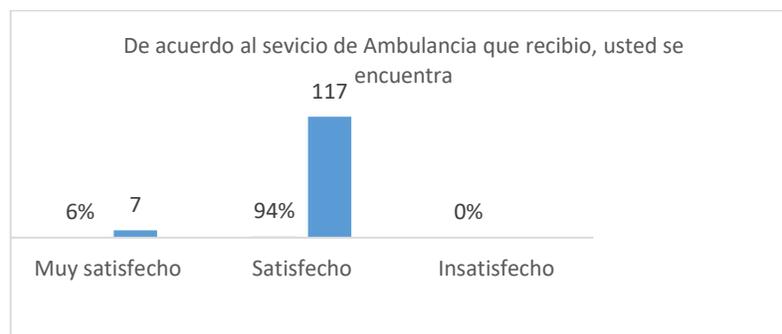


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 92.8% (360 de 388) de los Usuarios responden que si fueron entregados de manera completa los medicamentos y el 7.2% (28 de 388) responden que no le entregaron el medicamento en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2025: 92.8%

7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.

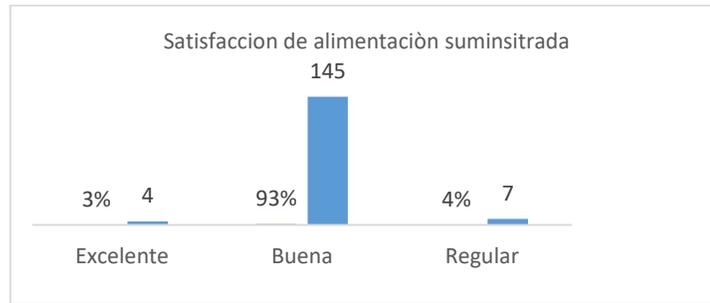


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 6% (7 de 125) de los Usuarios responden estar Muy satisfechos con el servicio de ambulancia y el 94% (117 de 125) responden estar satisfechos y un usuario insatisfecho.

Primer trimestre 2025: 99.9%

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

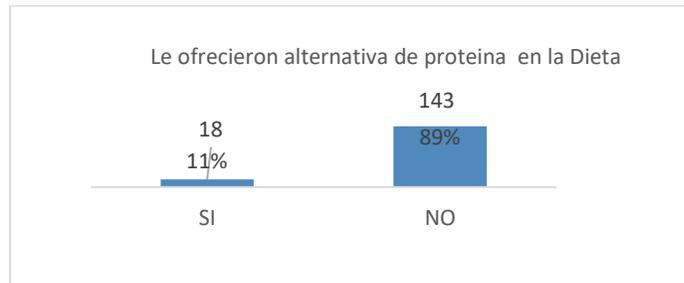
8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización el 3% (4 de 156) usuarios califican como excelente, el 93% (145 de 156) como bueno el sabor, temperatura, presentación y aseo, horario y variedad de los alimentos, y el 4% (7 de 156) de los usuarios, como regular.

Primer trimestre 2025: 96%

8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.



En el servicio de hospitalización se encuestaron 161 usuarios de los cuales manifestaron el 11% (18) que si se le brindó alternativa en la dieta, y el 89% (143) responden que no.

Primer trimestre 2025: 11%

9. GENERALIDADES

9.1 Proporción de usuarios satisfechos

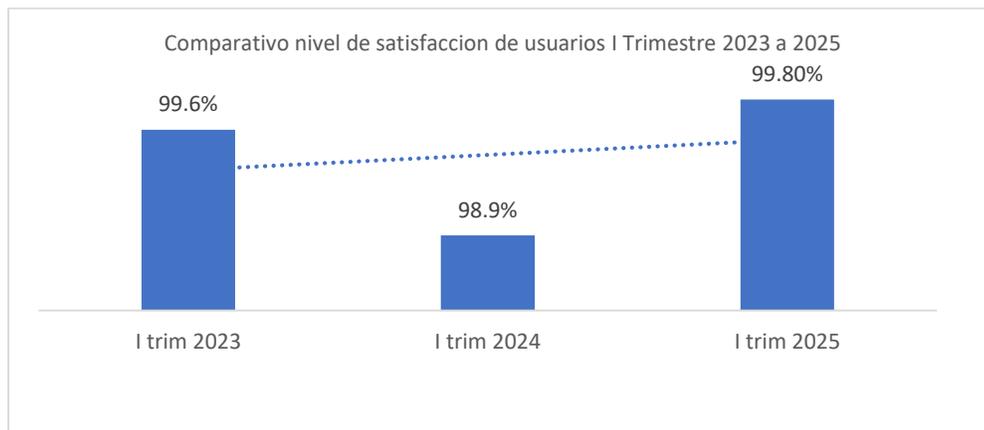


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 7.7% (51 de 659) de los Usuarios responden que se sienten Muy Satisfechos con la atención recibida, el 92.1% (607 de 659) la califican como Satisfechos, el 0.2% (1 de 659) califican como Insatisfechos. El total de satisfacción es de 98.9%, entre la calificación de muy satisfechos y satisfechos.

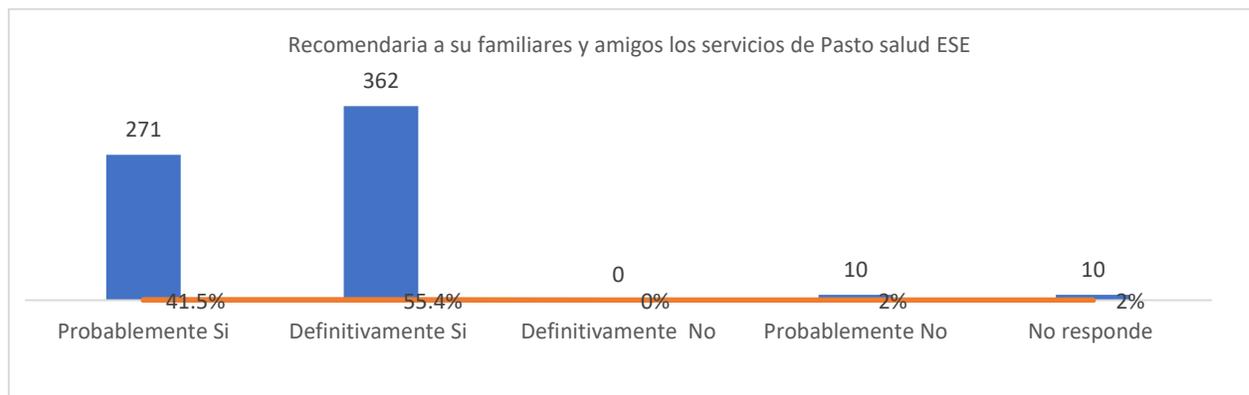
Primer trimestre 2025: 99.8 %

9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2023 al 2025

A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos comparando el primer trimestre desde el 2023 al I trimestre del 2025, 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



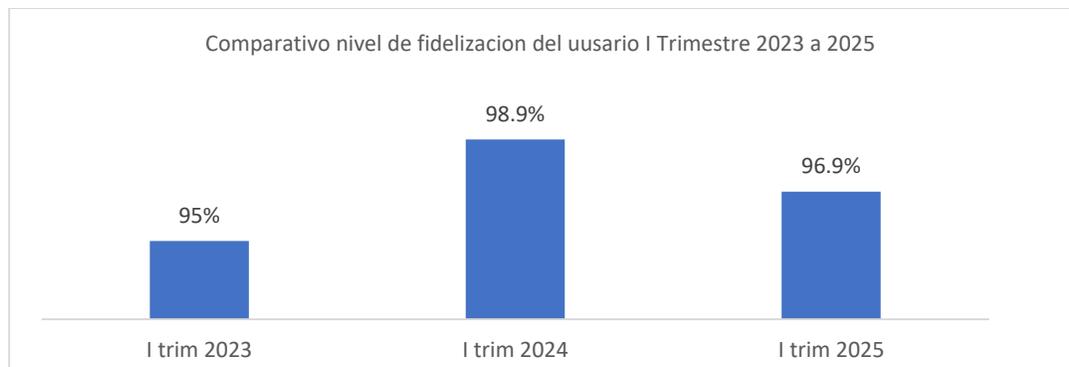
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 41.5% (271 de 653) de los Usuarios responden que Probablemente Si, el 55.4% (362 de

653) Definitivamente Si recomendarían los servicios de Pasto Salud ESE, el 2% (10 de 653) probablemente No y el 2% (10 de 653) no responden.

Primer trimestre 2025: 96.9 %

9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2023 al 2025

A continuación, se presenta la proporción de usuarios que, Si Recomendarían a Pasto Salud a familiares y amigos, comparando el primer trimestre desde el 2023 al I trimestre del 2025, lo cual indica un comportamiento ascendente y constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



10. CONSOLIDADO DE PRIMER TRIMESTRE 2025 INDICADORES DE SATISFACCION

PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS, IMAGENOLOGIA, LABORATORIO, HOSPITALIZACION, URGENCIAS	Nivel de Satisfaccion		META 90%		
	I trimestre 2025				
	ESE PASTO SALUD	NORTE	SUR	ORIENTE	OCCIDENTE
El trámite para la asignación de su cita fue:	99%	100%	100%	100%	99%
El tiempo transcurrido desde que llego a la sede, hasta que lo atendieron fue:	99%	100%	100%	100%	94%
Con la oportunidad de asignacion de cita usted se encuentra:	100%	100%	100%	100%	100%
Le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio?	91%	97%	100%	85%	86%
El trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación del servicio de salud fue:	100%	100%	100%	100%	100%
En cuanto a la información brindada en la consulta le explicaron el problema de salud, procedimiento y tratamiento a seguir?	100%	100%	100%	100%	100%
Durante la atención, se respetó su privacidad?	99,6%	100%	100%	100%	99%
Ha sentido algún tipo de discriminación?	94%	97%	89%	99%	96%
El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente?	99%	100%	99%	100%	96%
Le brindaron información y orientación sobre derechos y deberes	99,5%	99%	99%	100%	100%
Le brindaron información y orientación sobre como colocar una PQR	98%	99%	95%	100%	100%
Le brindaron información y orientación sobre el portafolio que presta Pasto salud ESE	98%	100%	98%	100%	93%
Le brindaron información y orientación sobre tramites administrativos para recibir la atención	98%	100%	98%	100%	94%
Le brindaron informacion sobre el servicio a la consejeria psicologica/ espiritual ?	76%	8%	91%	89%	96%
De acuerdo a la explicación del uso de los medicamentos, Usted se encuentra?	94%	100%	99%	100%	99%
Le entregaron los medicamentos de manera completa?	93%	96%	84%	100%	98%
De acuerdo a las instalaciones donde fue atendido, se sintio comodo	100%	100%	100%	100%	100%
En términos generales, su nivel de satisfacción, frente a la prestación de los servicios brindados en Pasto Salud ESE, usted se encuentra:	99,8%	100%	100%	99%	100%
Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE:	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION					
Considera que la alimentación suministrada durante la hospitalización fue en la forma de presentación de los alimentos, sabor, temperatura, horarios, variedad:	93%	100%	93%	92%	100%
Le ofrecieron alternativa de la proteína en la Dieta?	11%	25%	14%	6%	0

CONCLUSIONES

1. En el primer trimestre del 2025 el 99.8% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el primer trimestre 2024 el 98.9% respondieron afirmativamente, hay un incremento del 0.9%. El nivel de satisfacción cumple la meta del 90%.
2. El porcentaje de fidelización de parte de los Usuario de Pasto Salud ESE para el primer trimestre del año 2025 es del 96.9%, en comparación con el I trimestre 2024 el 98.8% responde que si recomendaría, hay un decremento del 1.9%, cumpliendo la meta propuesta del 90%.
3. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer trimestre de 2025 el 5.6% y en el 2024 el 1.1%, hay un incremento 4.5% al responder haber sentido algún tipo de discriminación, al hacer el seguimiento se encuentra:
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 primer trimestre 2024 el 93.3%, se presenta un incremento del 6.7%.
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 2025 fue del 98.5%, y para el primer trimestre 2024: 92.5%, se presenta un incremento de satisfacción del 6%.
6. Para el primer trimestre del 2025 el 100% de usuarios responde se encuentran satisfechos con la oportunidad de asignación de cita.
7. Para el primer trimestre del 2025 el 91% de usuarios responde que Si, le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio Ambulatorio, se compara con el primer trimestre 2024 fue del 72%, con un incremento del 19%.
8. El trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación de salud en hospitalización, urgencias y ambulatorio fue del 100%, comparando con el primer trimestre del 2024 fue del 99.5%, hay un incremento del 0.5%.
9. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir primer trimestre 2025: 100% y en el primer trimestre 2024: 99%, hay un incremento del 1%.
10. El 99.6% de usuarios responden positivamente frente a la privacidad en comparación al primer trimestre 2024 fue del 100% hay un decremento del %.
11. En el primer trimestre 2025 el 99.5% de usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes. Manteniendo el mismo porcentaje del primer trimestre 2024 el 99.6%.

12. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d? los Usuarios en el primer trimestre del 2025 el resultado fue de 99.5%, para el primer trimestre del 2024 es del 91.2%, hay un incremento del 7.1%.

13. 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 2025 respondieron favorablemente el 97.6% y para el primer trimestre 2023 fue del 92.4%, lo que indica un incremento del 5.2%.

14. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el primer trimestre 2025 respondieron favorablemente el 98% y para el primer trimestre 2024 el resultado fue de 92.9%, lo cual indica un incremento del 5.1%.

15. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual; en el primer trimestre 2025: 75.9%, y en el primer trimestre 2024: 80.4%, lo cual indica un decremento del 4.5%.

16. En referencia a la explicación correcta del uso de los medicamentos en el I trimestre del 2025 es del 100% y en el I trimestre 2024 fue del 99.2% de los usuarios responden afirmativamente, hay un incremento de 0.8%.

17. En referencia a la entrega completa de los medicamentos en el I trimestre del 2025 es del 92.8% y en el I trimestre 2024 fue del 94% de los usuarios responden afirmativamente, hay un decremento del 1.2%.

18. 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 2025 el 96%, comparando con el I trimestre del 2024 fue el 98.8%, hay un decremento del 2.8%.

19. Para el primer trimestre 2025, solo el 11% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta en el I trimestre del 2024 el 21%, no cumpliendo la meta del 90%, hay un decremento del 10%.

20. No cumple la meta la pregunta, Si le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual con el 75.9%.

El 89% de usuarios responde que no le dieron la opción de escoger la proteína en la dieta.

21. Debido a la implementación de un aplicativo en la Tablet para diligenciar las encuestas de satisfacción, las auxiliares administrativas de SIAU a cargo, no lograron cumplir la muestra de las 677 encuestas en el I trimestre del 2025, 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 continuará con el seguimiento para el cumplimiento de la meta anual.

OBSERVACIONES

No se encuentran observaciones en el aplicativo.