



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

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

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
Profesional Universitaria
Proyecto

JUAN CARLOS MERA GUERRERO
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 25 de febrero 2025

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADo IV 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.....	7
2.1.5 Participación de Régimen de salud en la encuesta ¡Error! Marcador no definido.	
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.....	10
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....	10
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....	11
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.....	12
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.....	13
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	14
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio.....	15
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.....	16
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....	17
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia.....	18
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.....	19
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	20
4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....	21
4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida	22
4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.....	23
5. INFORMACION Y ORIENTACION	24

5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes	24
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´	24
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.	25
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.....	26
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	27
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA	28
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.	28
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.....	29
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA	29
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.....	29
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	30
8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada.....	31
8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	31
9. GENERALIDADES	32
9.1 Proporción de usuarios satisfechos.....	32
9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024	33
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....	34
9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024	35
10. CONSOLIDADO DEL TRIMESTRE 2024 INDICADORES DE SATISFACCION.....	37
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION.....	39
CONCLUSIONES.....	41
OBSERVACIONES.....	44

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO IV 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

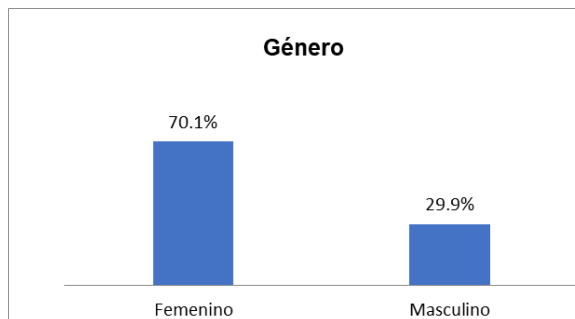
Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud, se aplicó la fórmula y se determinó aplicar 2.168 encuestas, las cuales se dividieron 542 encuestas para cada trimestre del año 2024.

Para el año 2024 no se cumple la totalidad en la aplicación de la muestra de 542 trimestrales 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.

2024	IMAGENOLOGIA	LABORATORIO	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	AMBULATORIOS	TOTAL
I TRIM.	99	108	108	104	112	531
II TRIM.	106	100	107	105	104	522
III TRIM.	111	99	101	69	85	465
IV TRIM.	88	104	90	136	130	548
TOTAL	404	411	406	414	431	2066

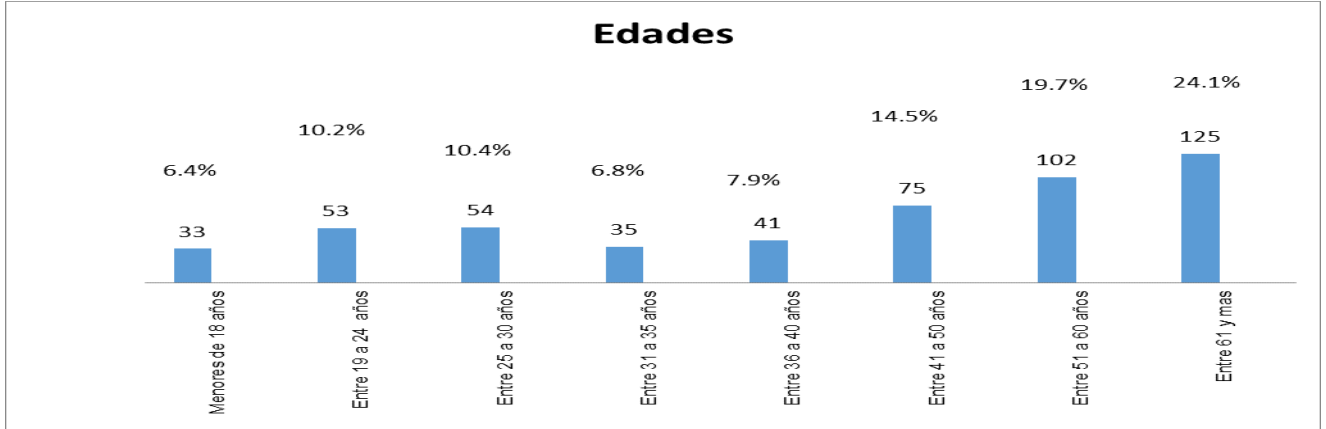
2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

2.1.1 Género



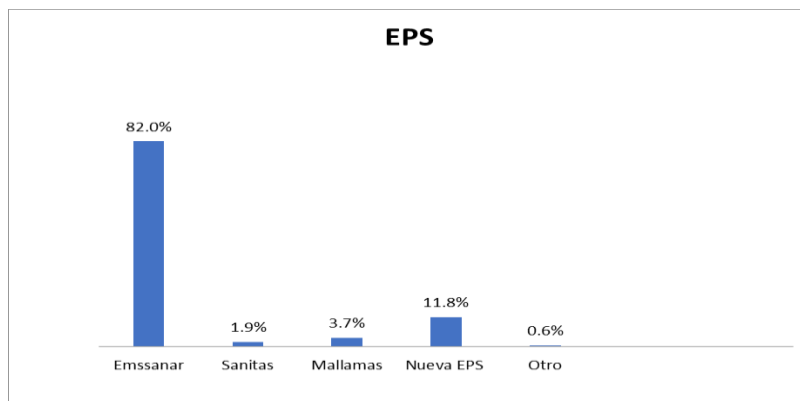
En el IV trimestre el 70.1% (363 de 518) de los encuestados son de sexo femenino y el 29.9% de sexo masculino (155 de 518).

2.1.2 Participación de la encuesta por edades



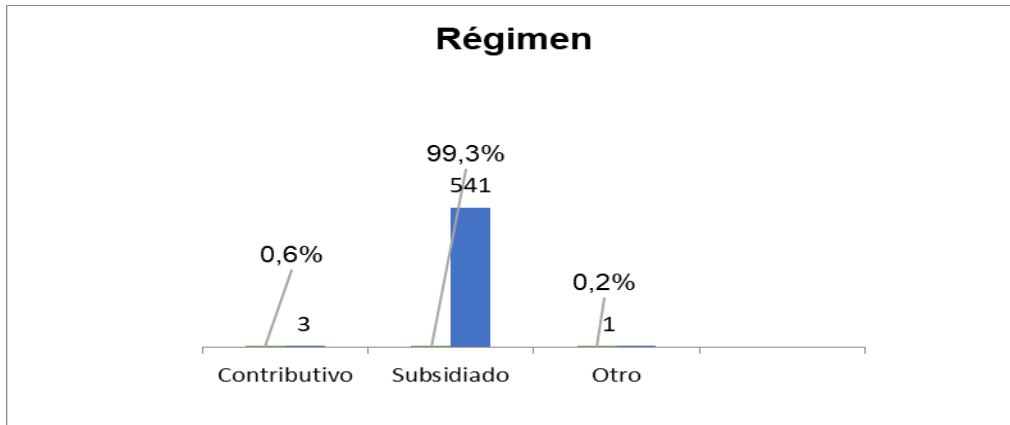
En el IV trimestre la población entre los 18 años representa el 4.4% de los encuestados, entre los 19 y 24 años el 10.2%, entre los 25 a 30 años el 10.4%, entre los 31 y 35 años el 6.8%, entre los 36 y 40 años el 7.9%, entre los 41 y 50 años el 14.5%, entre los 51 a 60 años el 19.7%, y entre los 61 y más el 24.1%, siendo la población adulto de mayor participación al responder las encuestas de satisfacción.

2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta



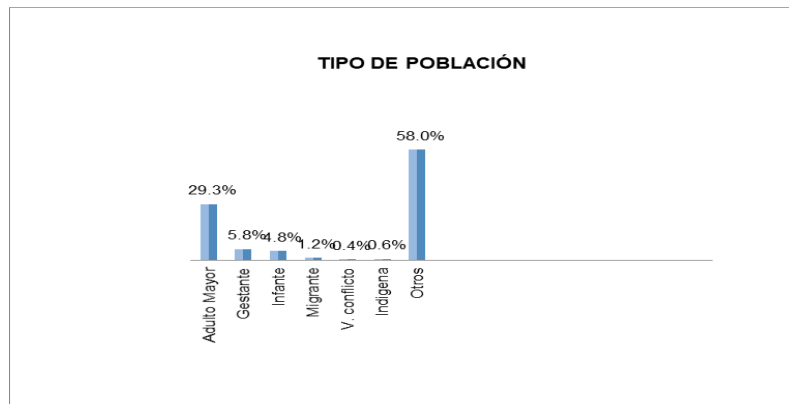
La mayor participación de usuarios en el IV trimestre en la aplicación de encuestas de satisfacción fue de la EPS Emssanar con el 82%, Nueva EPS 11.8%, Mallamas 3.7%, Sanitas 1.9% y de otras el 0.6%.

2.1.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta



Para el IV trimestre la población que acude y responde en las diferentes sedes las encuestas de satisfacción son de régimen subsidiado en un 99.3% y 0.6% de régimen contributivo y el 0.2% de otro.

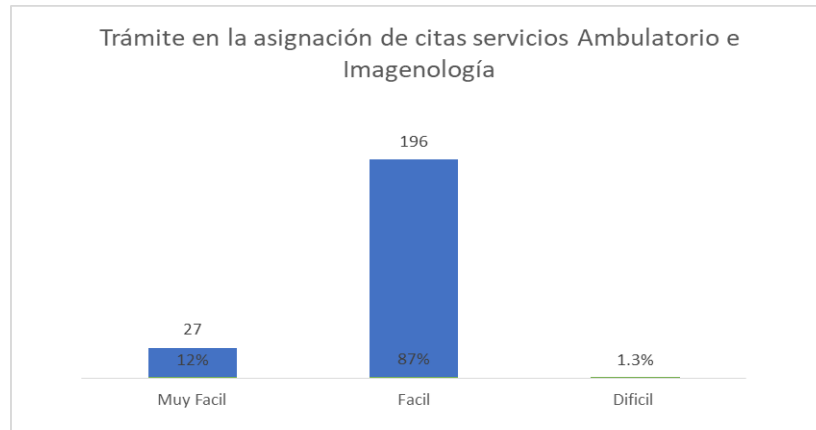
2.1.5 Participación de la población en la encuesta



Para el IV trimestre la población adulto mayor son quienes más responden las encuestas de satisfacción con el 29.3%, seguida de otras poblaciones que no se especifican con el 28%, gestantes el 5%, el 4.8% infantes, 1.2% de migrantes, 06% de indígenas y el 0.4% de víctimas del conflicto armado.

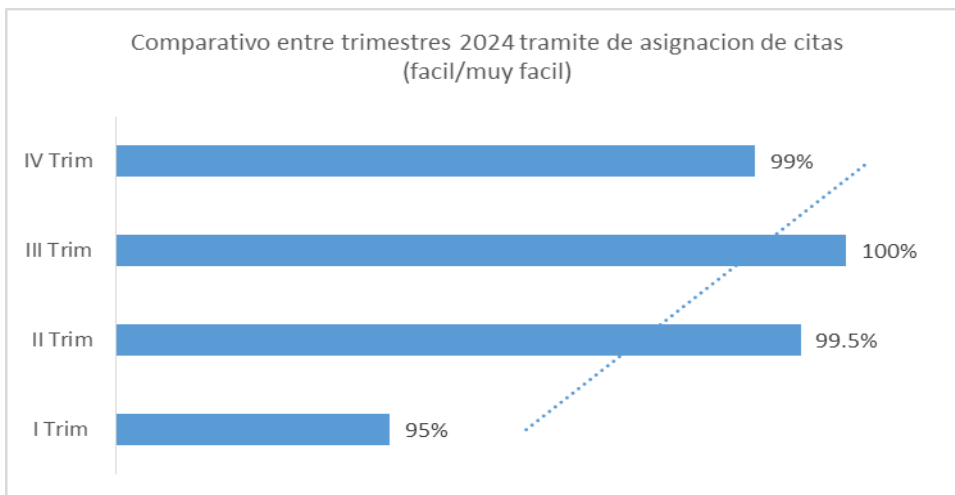
3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

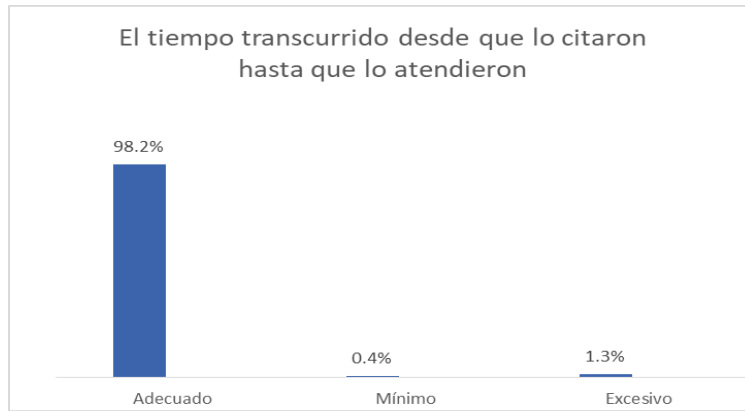


Para los servicios Ambulatorio y Imagenología, el usuario que califica como Muy fácil el procedimiento de trámite para la asignación de citas es de 12% (27 de 226) encuestados, el 87% (196 de 226) como Fácil y el 1.3% (3 de 226) como muy Difícil.

Primer trimestre 2024: 95%
 Segundo trimestre 2024: 99.5%
 Tercer trimestre 2024: 100%
 Cuarto trimestre 2024: 99%

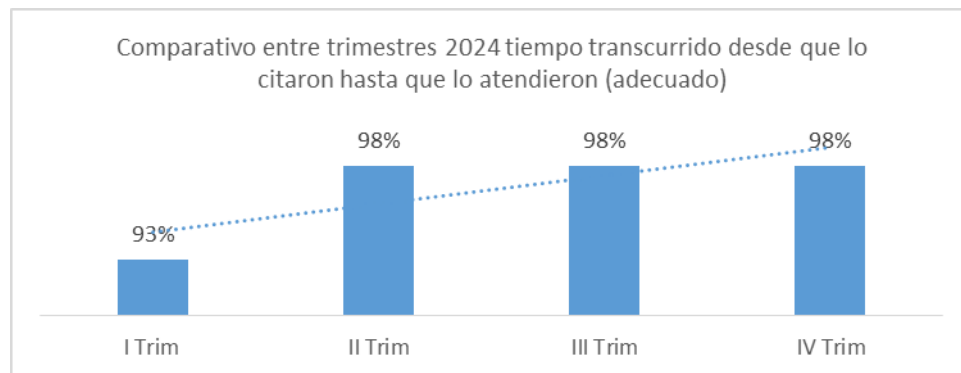


3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido

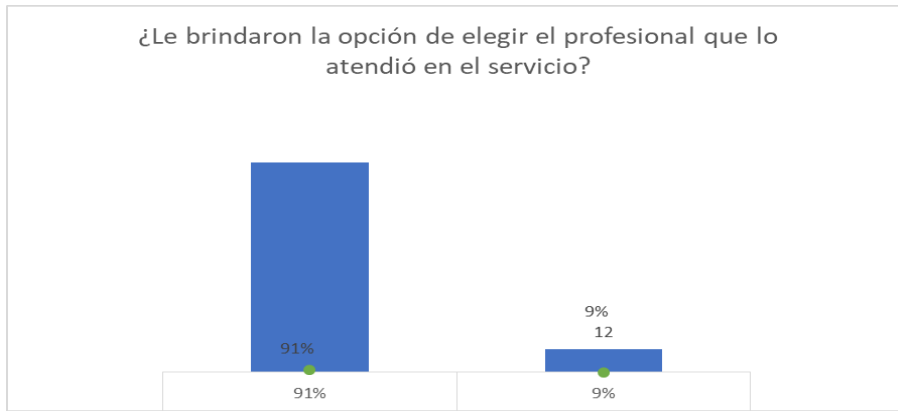


Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido; el 98.2% (221 de 225) opinan que el tiempo es adecuado, el 1.3% (3 de 225) es excesivo y el 0.4% (1 de 225) es mínimo.

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

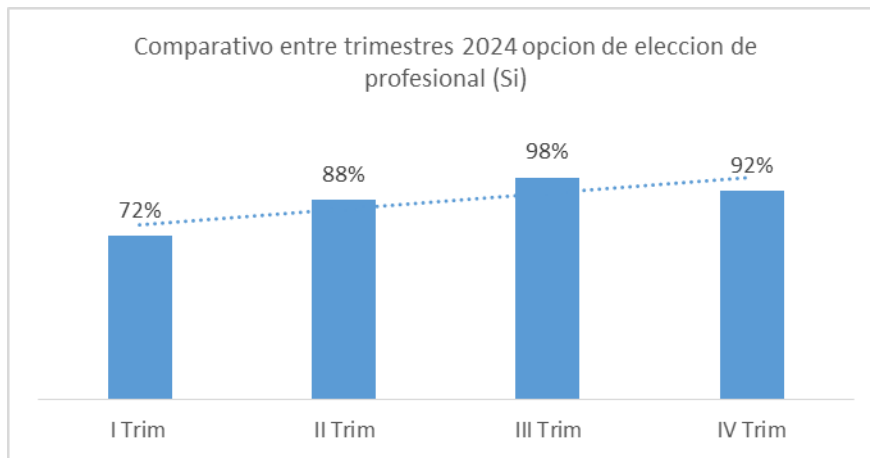


3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.



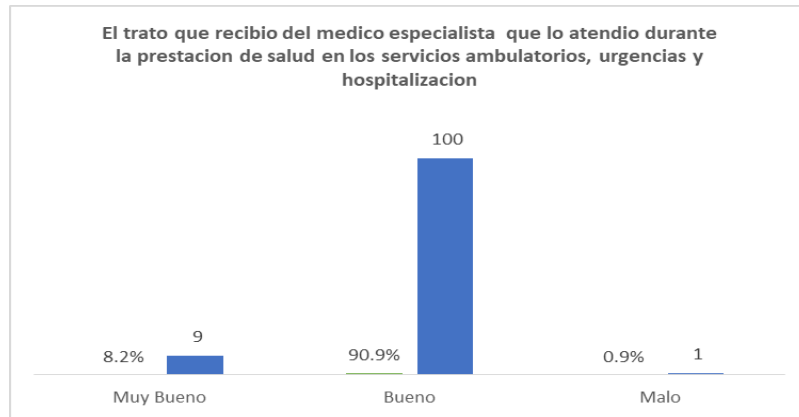
En el servicio de ambulatorio, el 91% (121 de 133) respondieron que, Si tuvo la opción de elegir profesional, el 12% (9 de 133) responde que No.

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



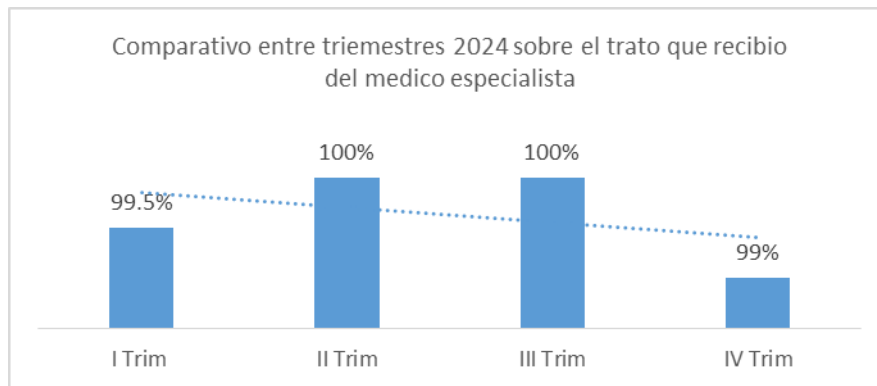
4. RECURSO HUMANO

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

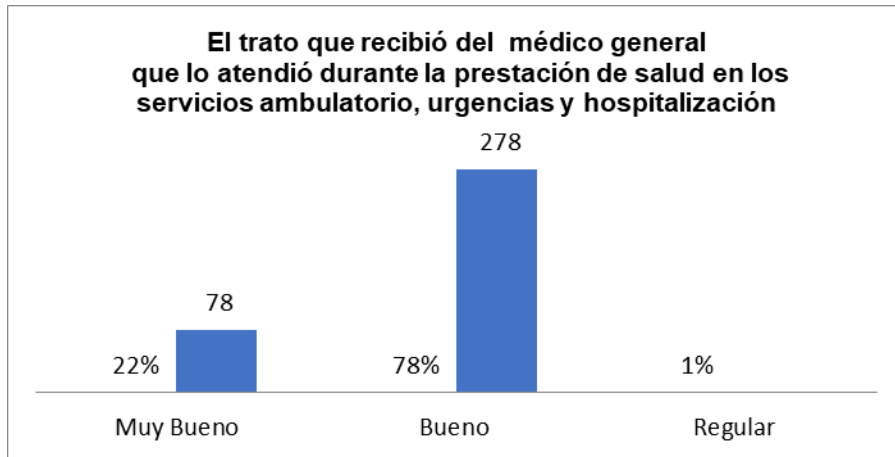


Se encuestaron 110 usuarios, el 8.2% (9 de 110) manifestaron que el trato recibido es Muy Bueno, y el 90.9% (100 de 110) expresaron que el trato recibido fue Bueno y el 0.9% (1 de 110) como malo.

Primer trimestre 2024: 99.5%
 Segundo trimestre 2024: 100%
 Tercer trimestre 2024: 100%
 Cuarto trimestre 2024: 99.1%

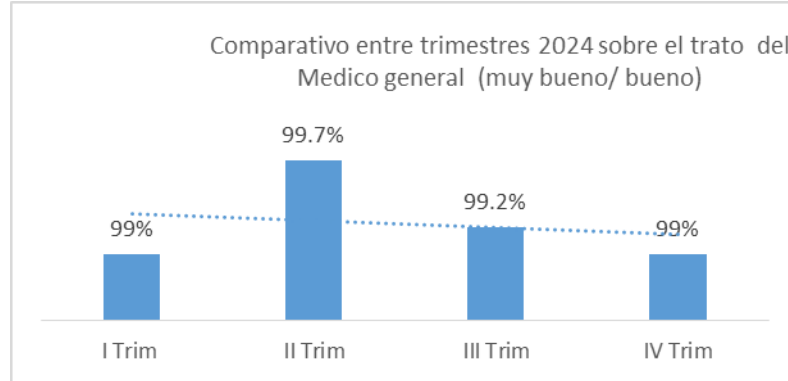


4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

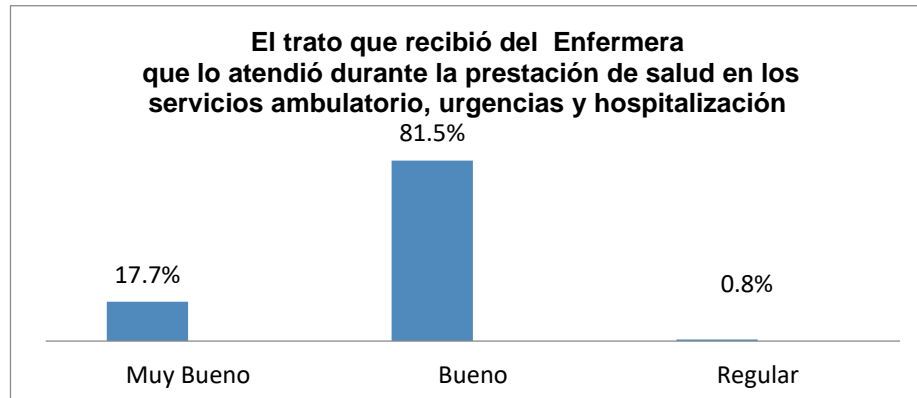


En los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización El 22% (78 de 358) usuarios responden que el trato que recibió del Médico general es Muy Bueno, el 78% (278 de 278) usuarios expresan que el trato fue Bueno y el 1% (2 de 278) respondieron que regular.

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

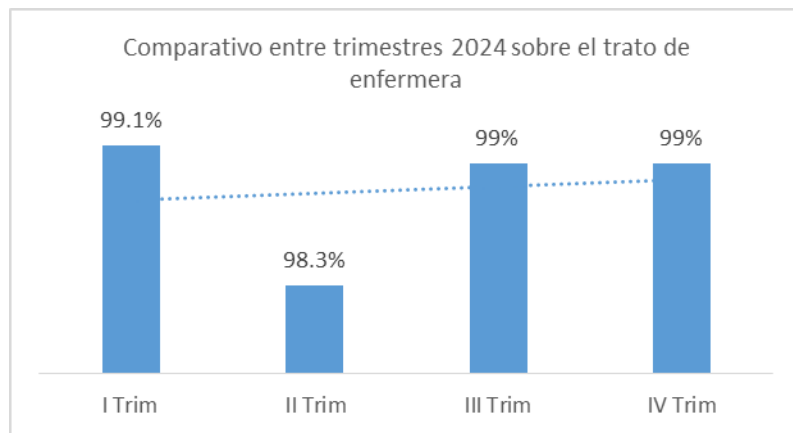


4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de ambulatorio, urgencias y hospitalización.

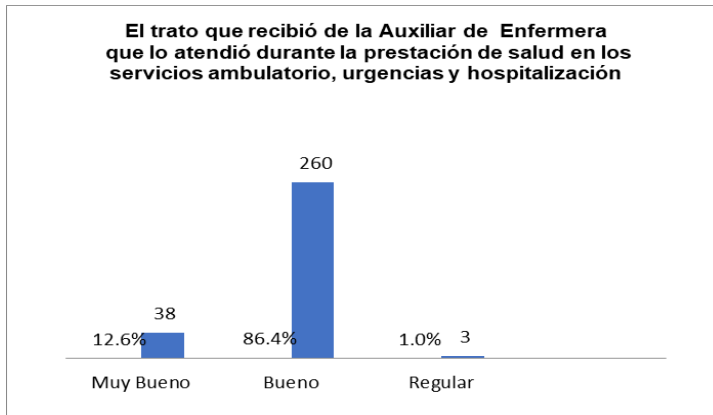


El 17.7% (44 de 248) responden que el trato que recibio del Enfermeria como Muy Bueno, el 81.5% (202 de 248), de usuarios es Bueno en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio y el 0.8% (2 de 248) como regular.

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

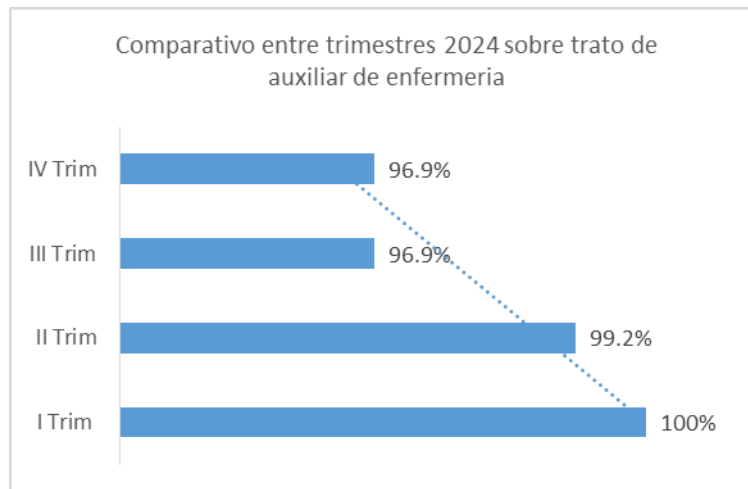


4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.

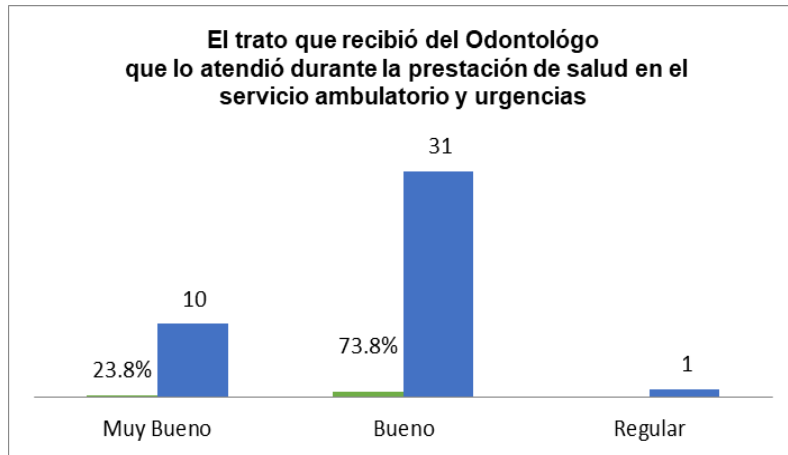


El 12.6% (38 de 301) responden que el trato que recibió del auxiliar de Enfermería como Muy Bueno, el 86.4% (260 de 301), de usuarios opinan que es Bueno, el 1% (3 de 301) como Regular, en los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 99.2%
 Tercer Trimestre 2024: 96.9%
 Cuarto trimestre 2024: 96.9%

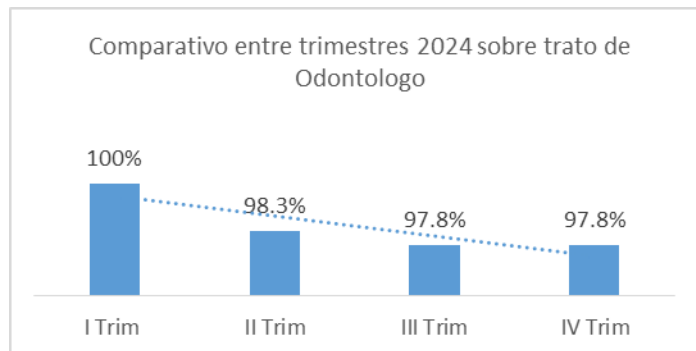


4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.

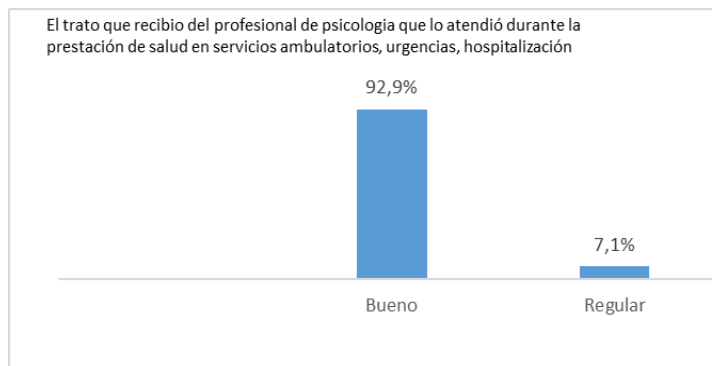


El 23.8% (10 de 42) responden que el trato que recibió del profesional de odontología como Muy Bueno, el 73.8% (31 de 42), de usuarios opinan que es Bueno, y 2.4% (1 de 42) regular en los servicios de ambulatorio y urgencias.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 98.3%
 Tercer trimestre 2024: 97.8%
 Cuarto trimestre 2024: 97.6%

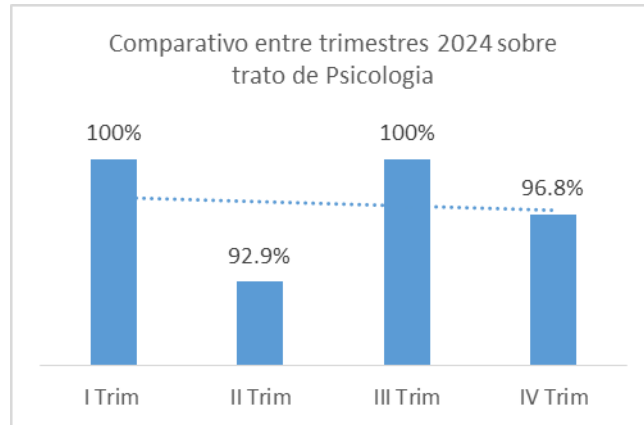


4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio

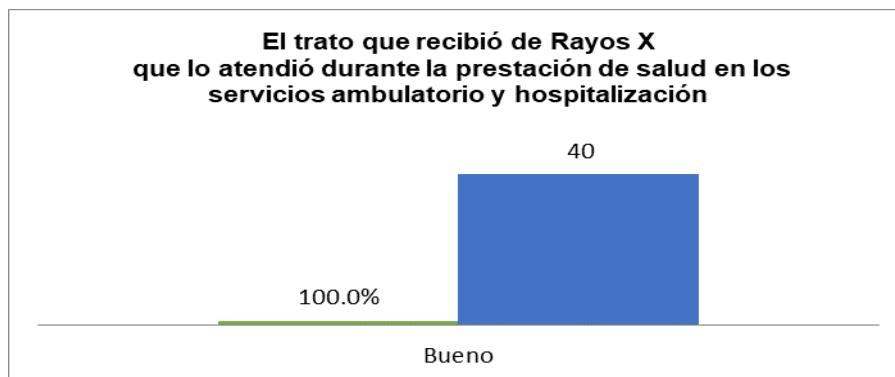


El 92.9% (13 de 14) responden que el trato que recibió del profesional de psicología como Bueno, el 7.1% (1 de 14) como regular en los servicios de ambulatorio y de urgencias.

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

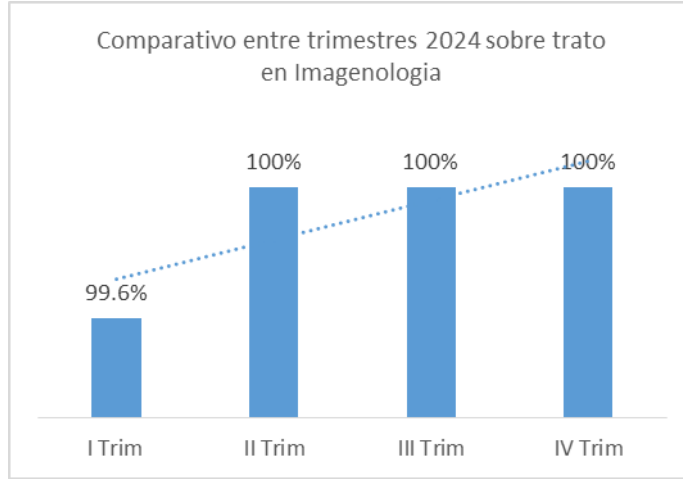


4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.

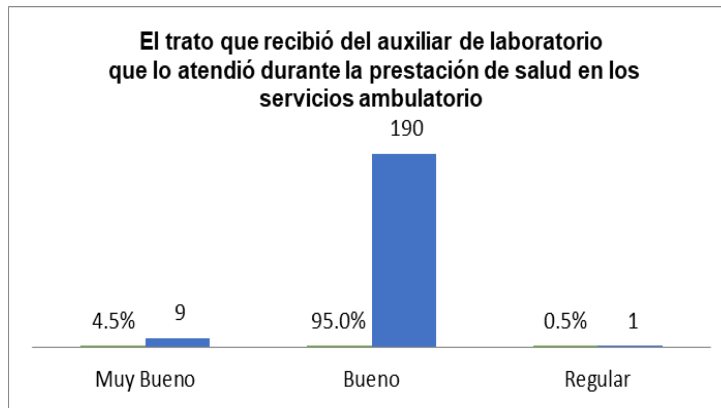


El 100% (40 de 40) responden que el trato que recibió del auxiliar de Facturación como Bueno en los servicios de hospitalización, urgencias, laboratorio, Imagenología y ambulatorio.

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

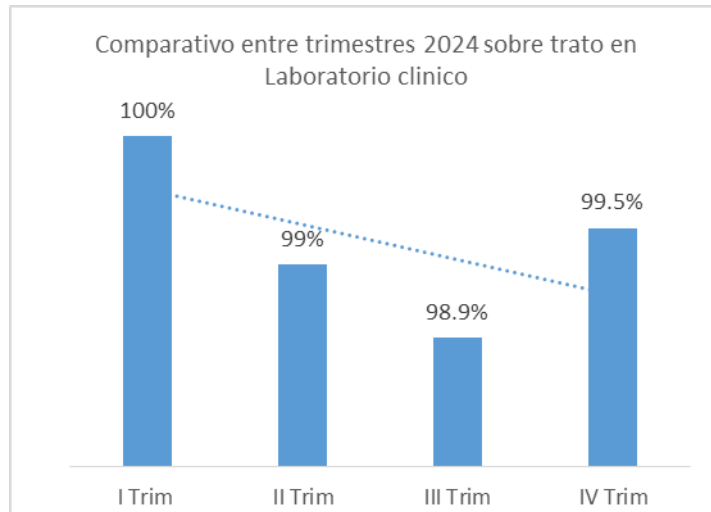


4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del personal de laboratorio en el servicio ambulatorio.

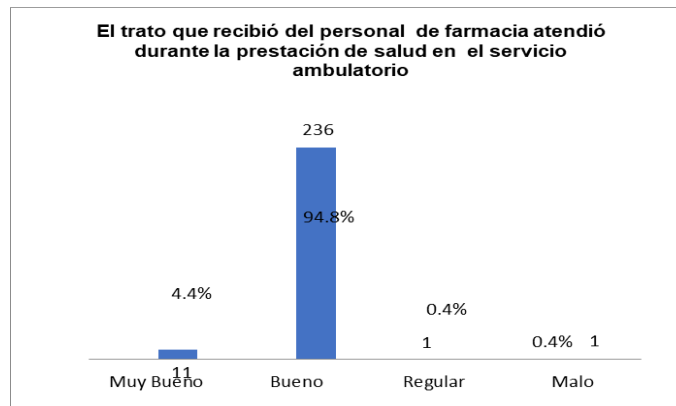


El 4.5% (9 de 200) usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Muy Buena y el 95% (190 de 200) como Bueno y el 0.5% (1 de 200) como Regular en los servicios ambulatorios, urgencias y de laboratorio.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 99.3%
 Tercer trimestre 2024: 98.9%
 Cuarto trimestre 2024: 99.5%

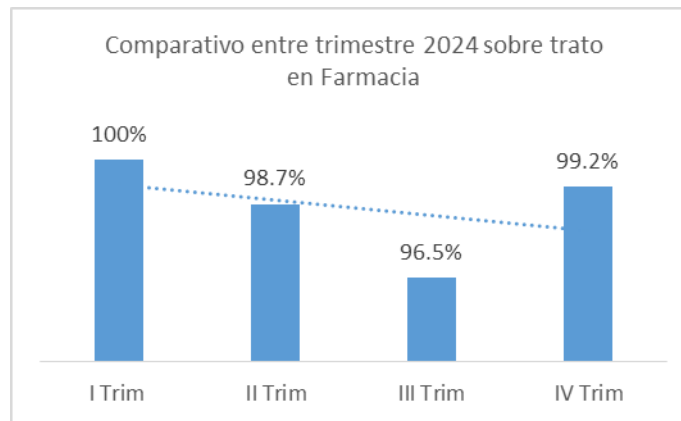


4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia

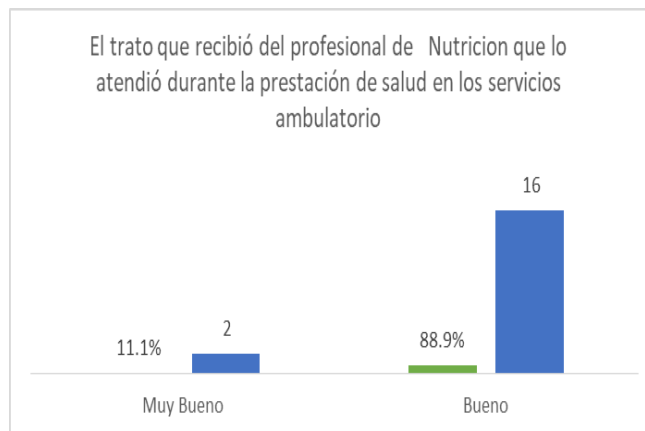


El 4.4% (11 de 249) usuarios responden que el trato que recibió del personal de farmacia es Muy Buena, el 94.8% (236 de 249) como Buena, el 0.4% (1 de 249) como Regular y el 0.4 (1 de 249) como malo en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 98.7%
 Tercer trimestre 2024: 96.5%
 Cuarto trimestre 2024: 99.2%

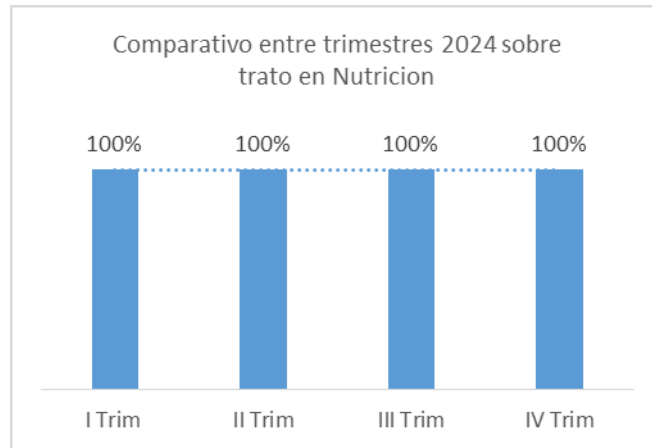


4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Nutrición en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.

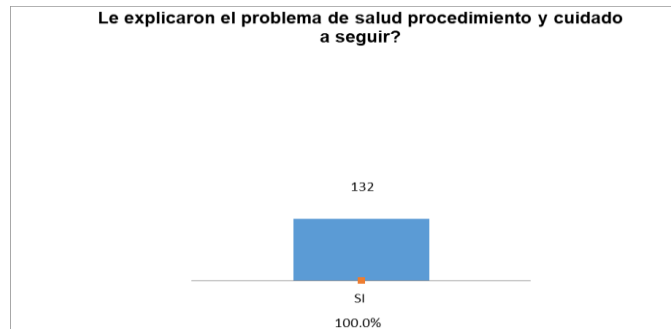


El 11.1% (2 de 18), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Nutrición es Muy Bueno y el 88.9% como Bueno (16 de 18) en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.

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

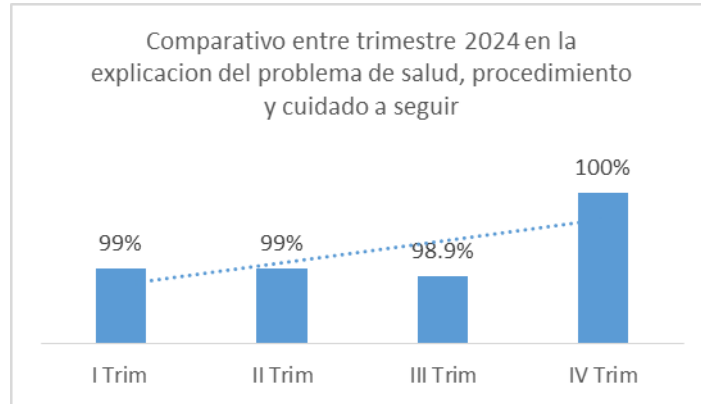


4.2 Le explicaron el problema de salud, tratamiento, procedimiento y tratamiento a seguir

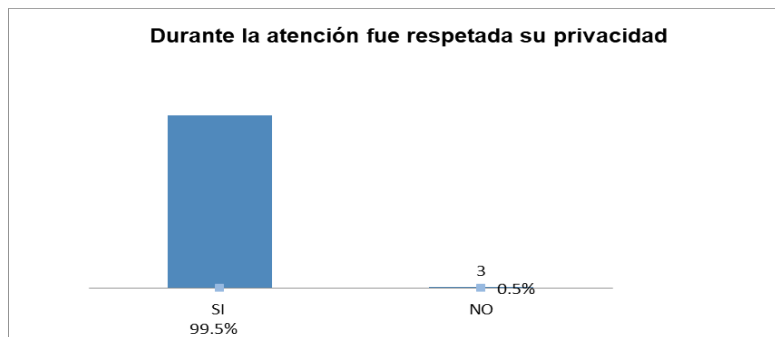


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 100% (132) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud, tratamiento, procedimiento y tratamiento a seguir

Primer trimestre 2024: 99%
Segundo trimestre 2024: 99.1%
Tercer trimestre 2024: 98.8%
Cuarto trimestre 2024: 100%

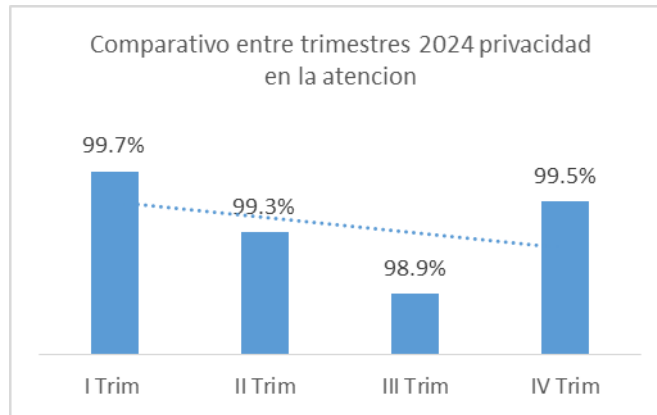


4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención

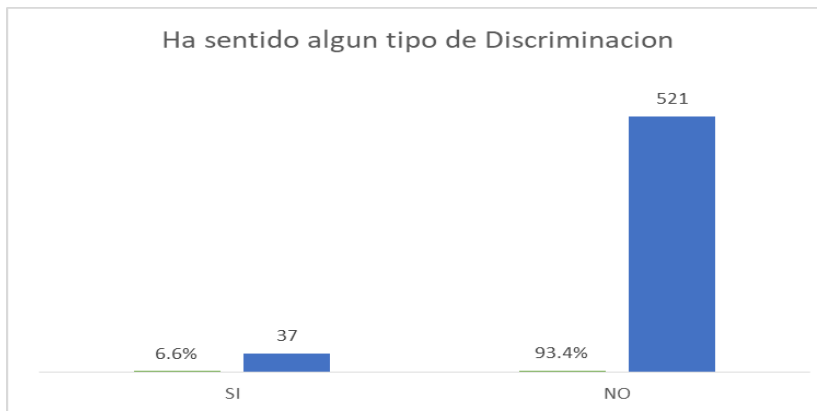


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.5% (555 de 558) de los Usuarios responden que, si se respetó la privacidad, el 0.5% (3 de 558) responde que no.

Primer trimestre 2024: 99.7%
 Segundo trimestre 2024: 99.3%
 Tercer trimestre 2024: 98.9%
 Cuarto trimestre 2024: 99.5%

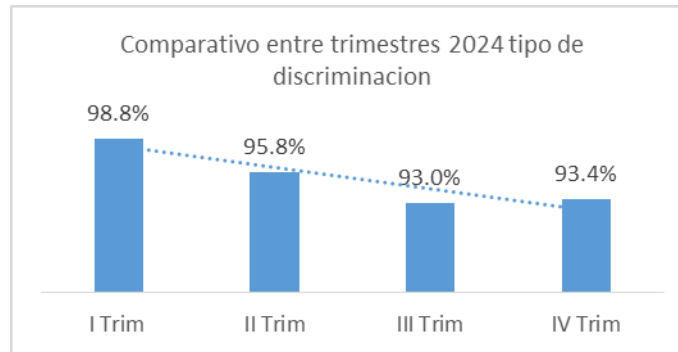


4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida

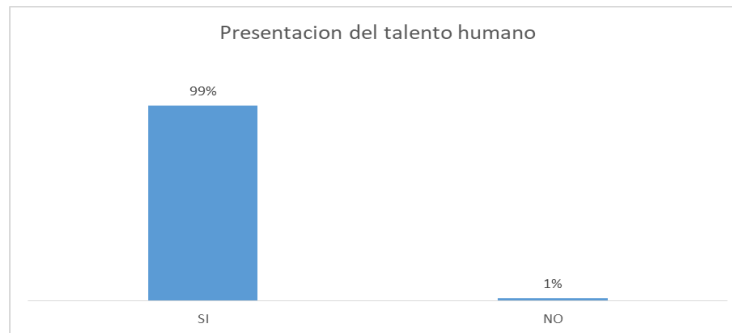


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 93.4% (521 de 558) de los Usuarios sienten No haber sentido algún tipo de discriminación y el 6.6% (37 de 558) responden que sí.

Primer trimestre 2024: 98.8%
 Segundo trimestre 2024: 95.8%
 Tercer trimestre 2024: 93%
 Cuarto trimestre 2024: 93.4%

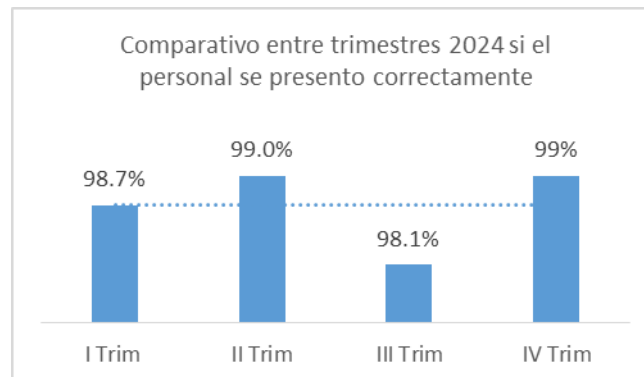


4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.



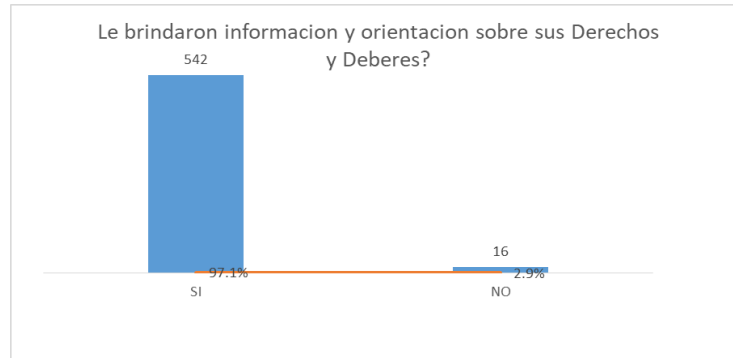
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99% (550 de 558) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente. El 1% (3 de 558) usuario responden que no se presentó el responsable del servicio.

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



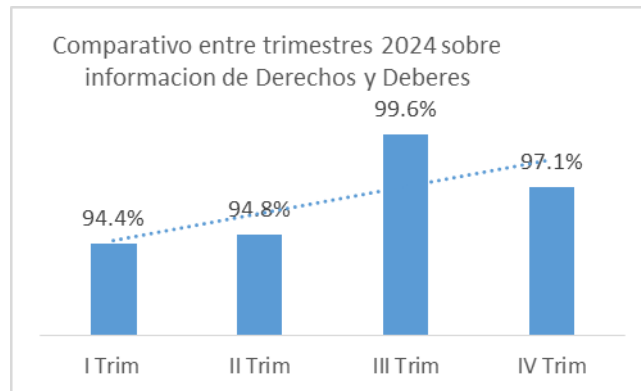
5. INFORMACION Y ORIENTACION

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

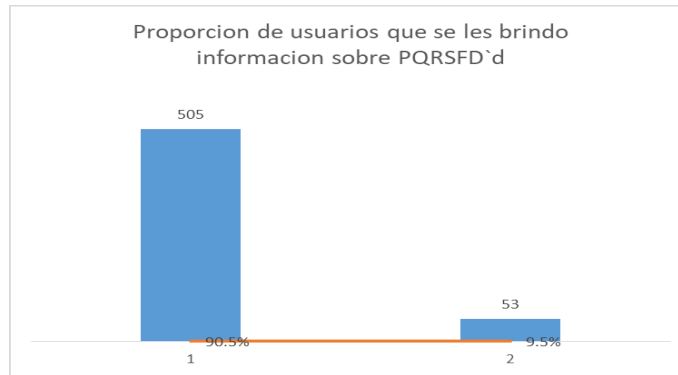


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 97.1% (542 de 583) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y el 2.9% (16 de 558) no se les brindo la información sobre los derechos y deberes.

- Primer trimestre 2024: 94.4%
- Segundo trimestre 2024: 94.8%
- Tercer trimestre 2024: 99.6%
- Cuarto trimestre 2024: 97.1%

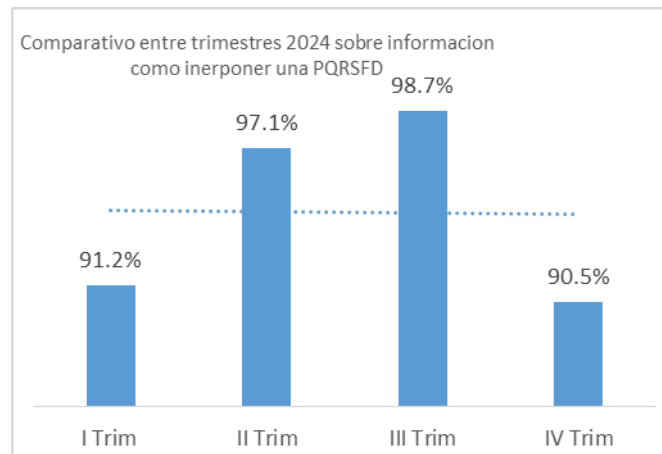


5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´

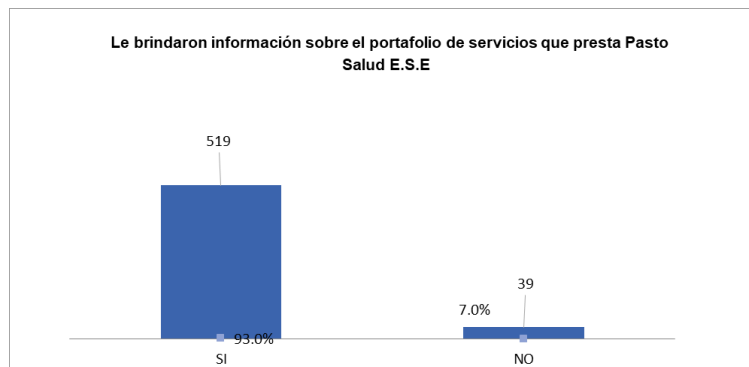


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 90.5% (505 de 558) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 9.5% (53 de 558) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2024: 91.2%
 Segundo trimestre 2024: 97.1%
 Tercer trimestre 2024: 98.7%
 Cuarto trimestre 2024: 90.5%

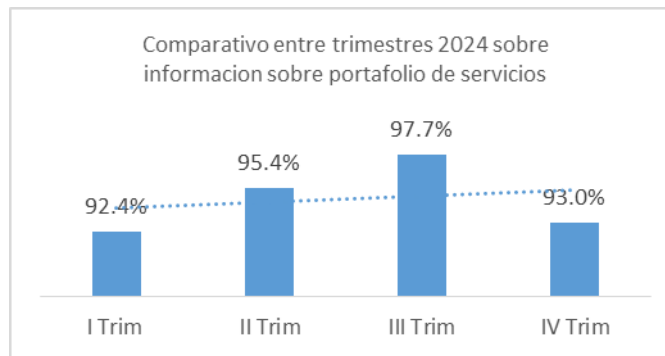


5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.

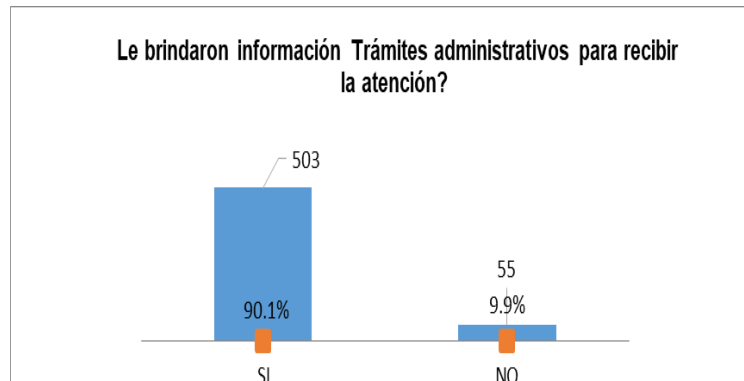


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 93% (519 de 558) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 7% (39 de 558) no se les brindo esta información en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 92.4%
 Segundo trimestre 2024: 95.4%
 Tercer trimestre 2024: 97.7%
 Cuarto trimestre 2024: 93%

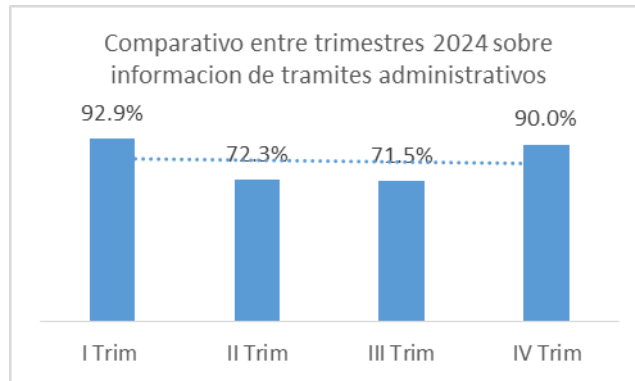


5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.

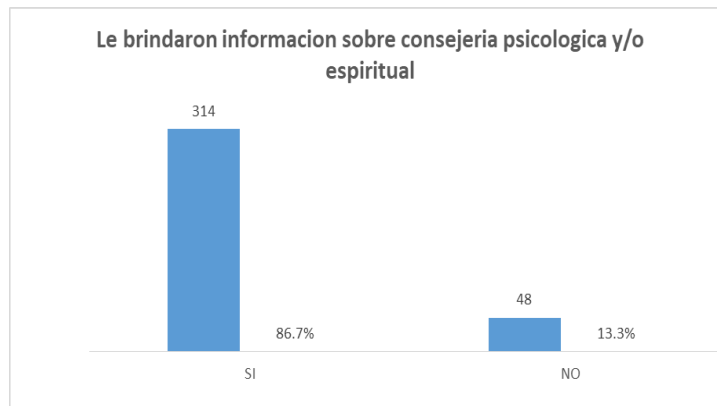


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 90% (503 de 558) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 9.9% (55 de 558) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2024: 92.9%
 Segundo trimestre 2024: 72.3%
 Tercer trimestre 2024: 71.5%
 Cuarto trimestre 2024: 90%

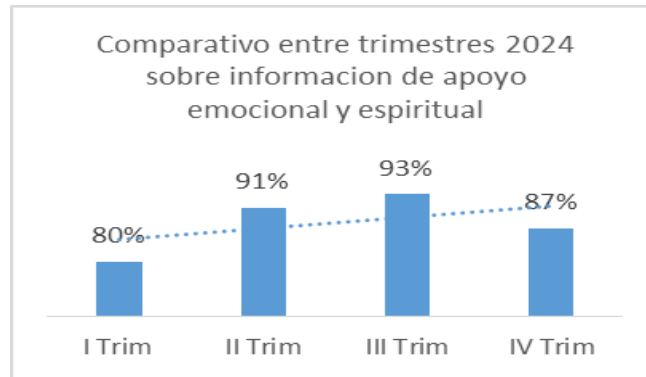


5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.



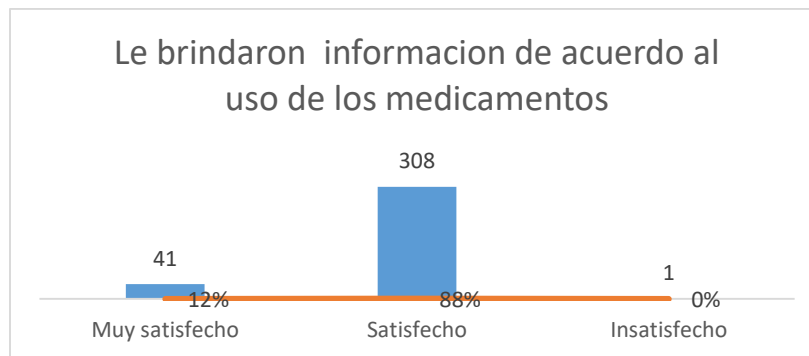
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 86.7% (314 de 362) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 13.3% (48 de 362) no se les brindo esta información, en los servicios.

Primer trimestre 2024: 80.4%
 Segundo trimestre 2024: 90.6%
 Tercer trimestre 2024: 93.1%
 Cuarto trimestre 2024: 86.7%



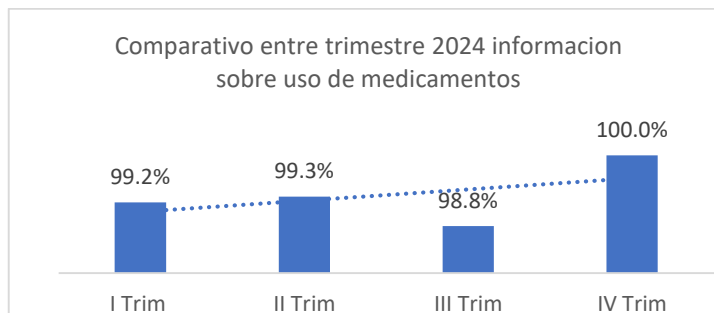
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

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

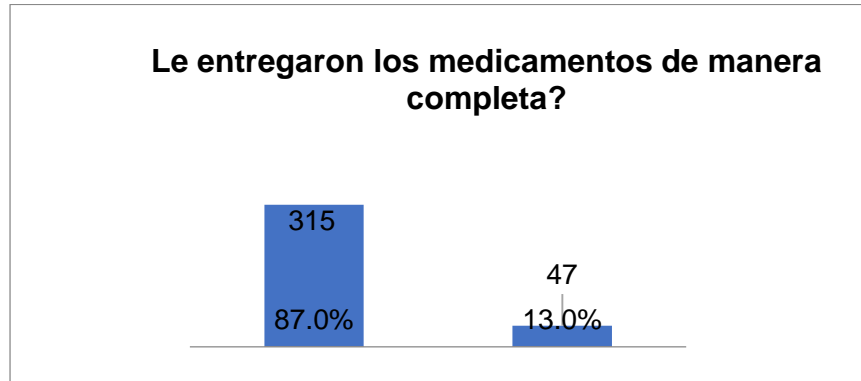


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 12% (41 de 350) de los Usuarios manifiestan estar Muy satisfechos sobre la explicación del uso de los medicamentos suministrados, el 88% (308 de 350) satisfechos y el 1% (1 de 350) responder estar insatisfechos.

Primer trimestre 2024: 99.2%
 Segundo trimestre 2024: 99.3%
 Tercer trimestre 2024: 98.8%
 Cuarto trimestre 2024: 100%

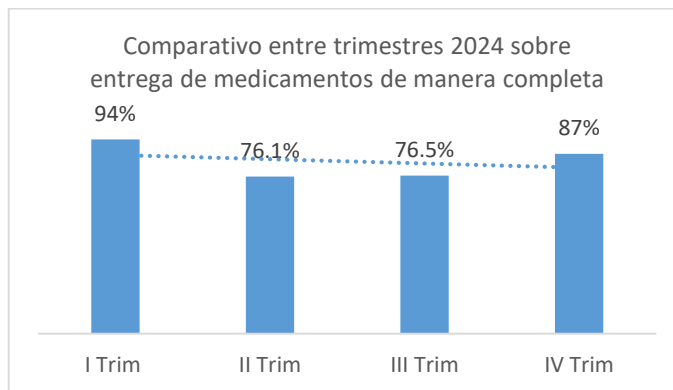


6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.



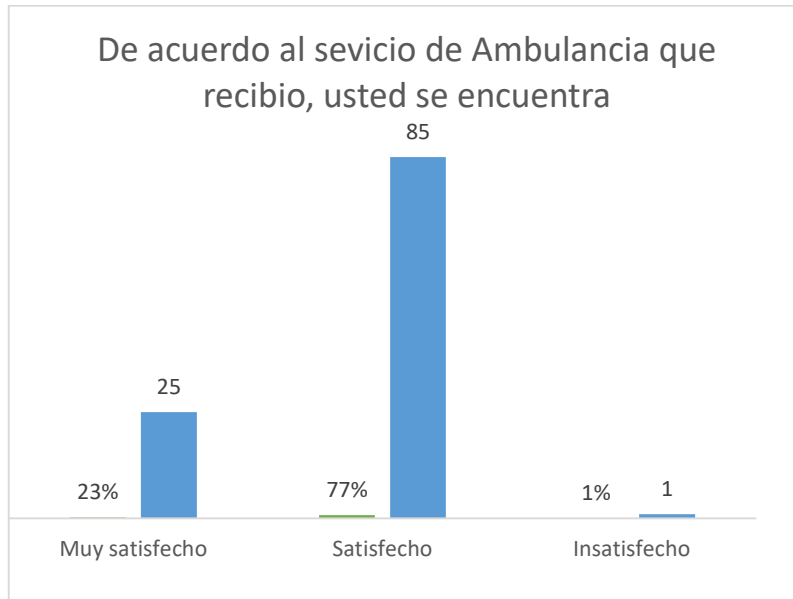
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 87% (315 de 362) de los Usuarios responden que si fueron entregados de manera completa los medicamentos y el 13% (47 de 362) responden que no le entregaron el medicamento en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2024: 94%
 Segundo trimestre 2024: 76.1%
 Tercer trimestre 2024: 76.5%
 Cuarto trimestre 2024: 87%



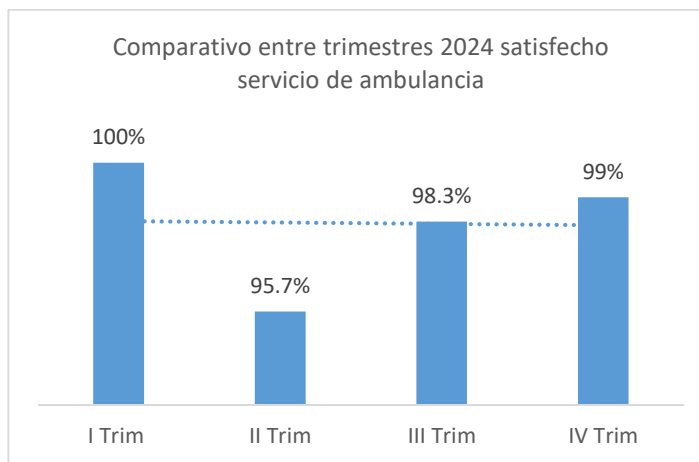
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.



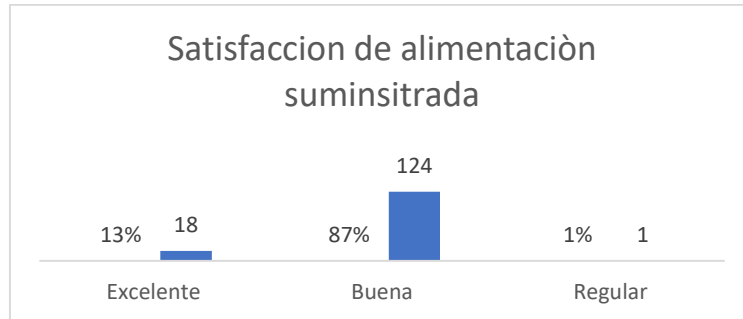
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 23% (25 de 111) de los Usuarios responden estar Muy satisfechos con el servicio de ambulancia, el 77% (85 de 111) responden estar Satisfechos y el 1% (1 de 119) insatisfechos.

Primer trimestre 2024: 100%
 Segundo trimestre 2024: 95.7%
 Tercer trimestre 2024: 98.3%
 Cuarto trimestre 2024: 99%



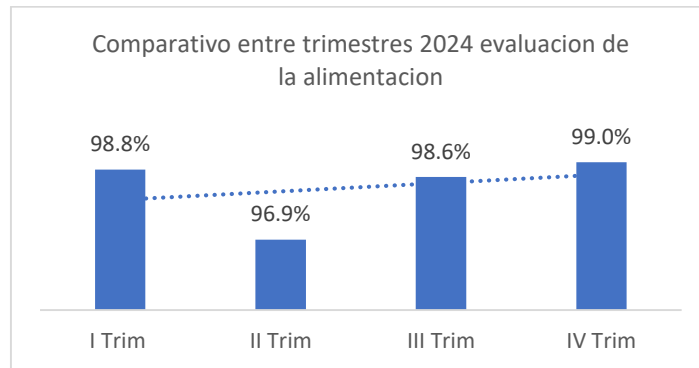
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

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

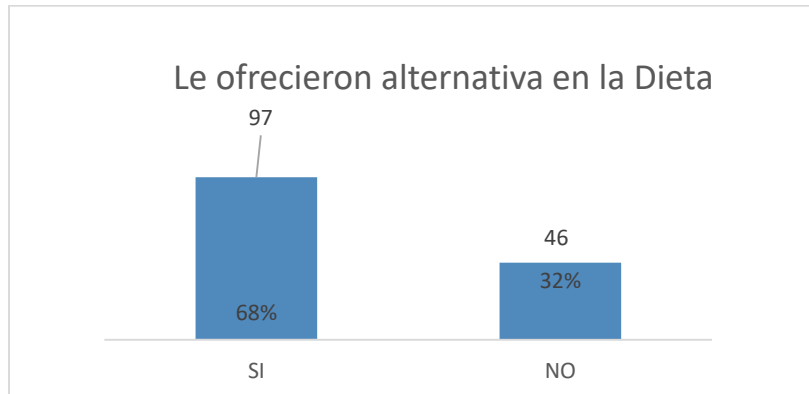


En el servicio de hospitalización el 13% (18 de 143) usuarios califican como Excelente, el 87% (124 de 143) usuarios califican como Buena, el 1.1% (1 de 143) como malo el sabor, temperatura, presentación y aseo, horario y variedad de los alimentos.

Primer trimestre 2024: 98.8%
 Segundo trimestre 2024: 96.9
 Tercer trimestre 2024: 98.6%
 Cuarto trimestre 2024: 99%

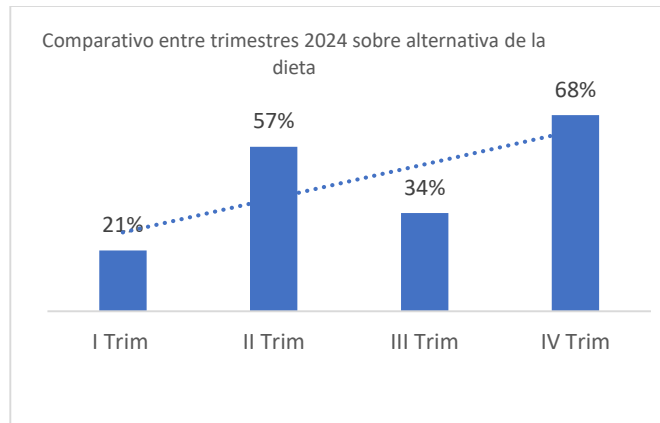


8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.



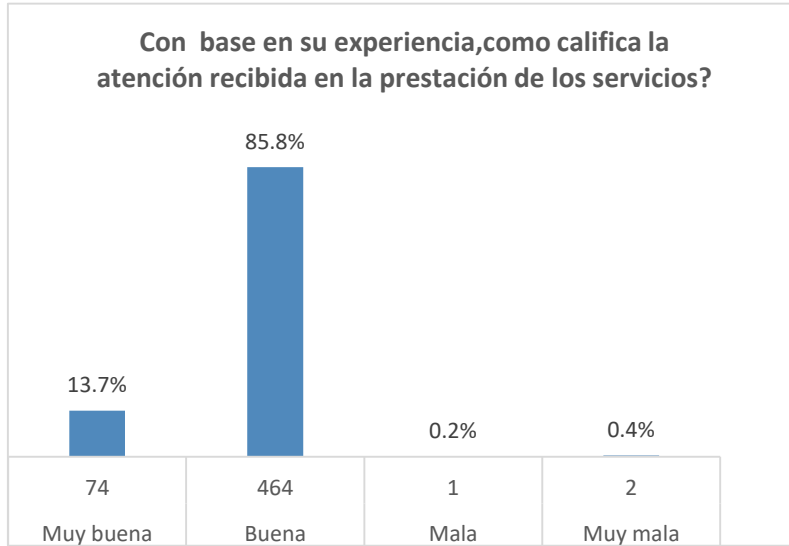
En el servicio de hospitalización se encuestaron 143 usuarios de los cuales manifestaron el 68% (97) que, Si se le brindó alternativa en la dieta, y el 32% (46) responden que No.

Primer trimestre 2024: 21%
 Segundo trimestre 2024: 57%
 Tercer trimestre 2024: 34%
 Cuarto trimestre 2024: 68%



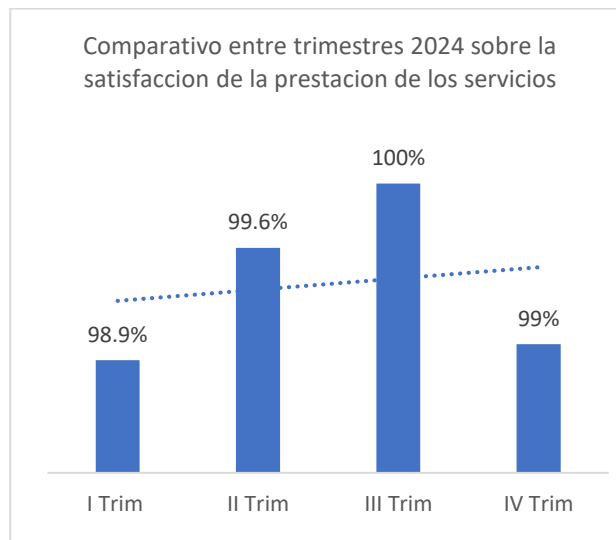
9. GENERALIDADES

9.1 Proporción de usuarios satisfechos



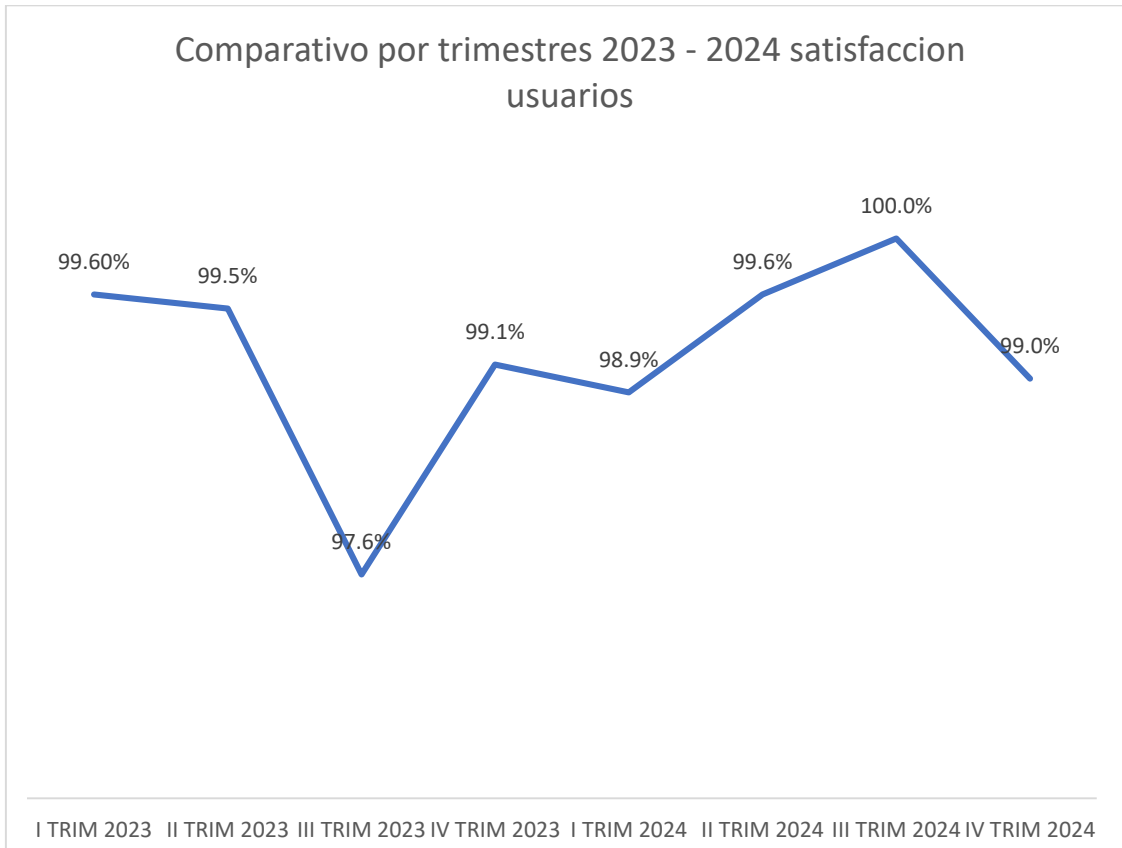
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 13.7% (74 de 541) de los Usuarios responden como Muy buena la atención recibida, el 85.8% (464 de 541) la califican como Buena, el 0.2% (1 de 541) como mala y el 0.4% (2 de 541) como Muy mala.

Primer trimestre 2024: 98.9 %
 Segundo Trimestre 2024: 99.6%
 Tercer trimestre 2024: 100%
 Cuarto trimestre 2024: 99.4%

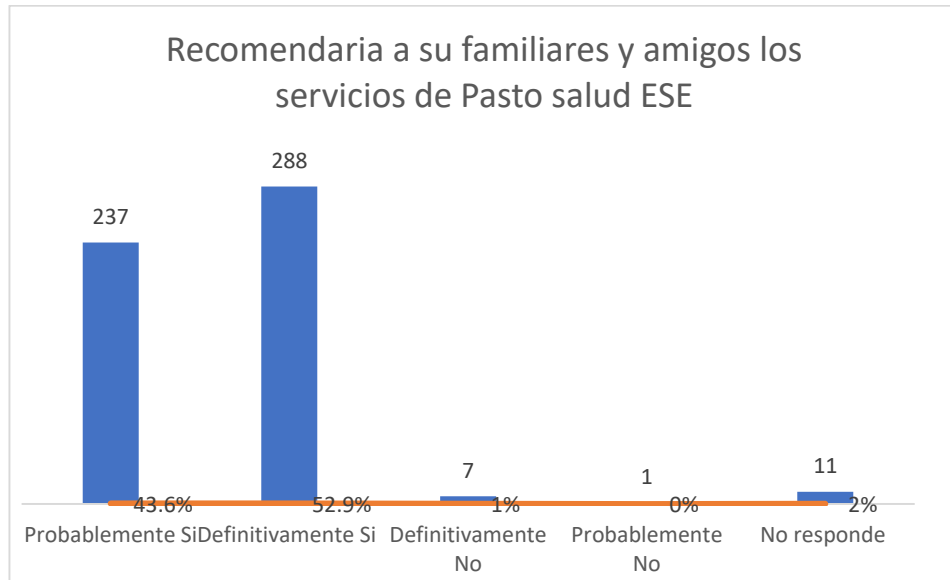


9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2023 al 2024

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

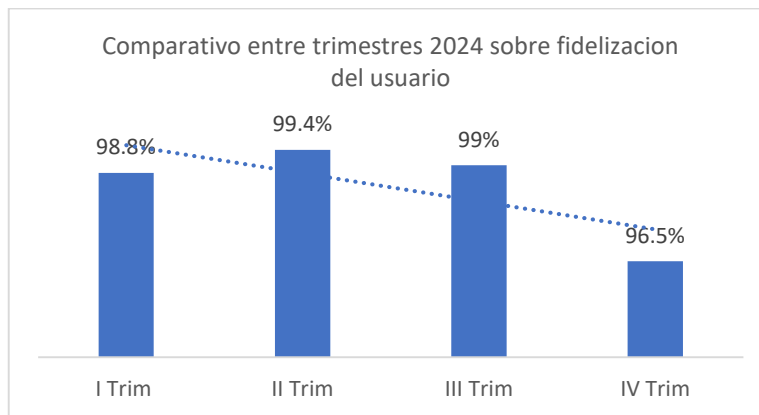


9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos



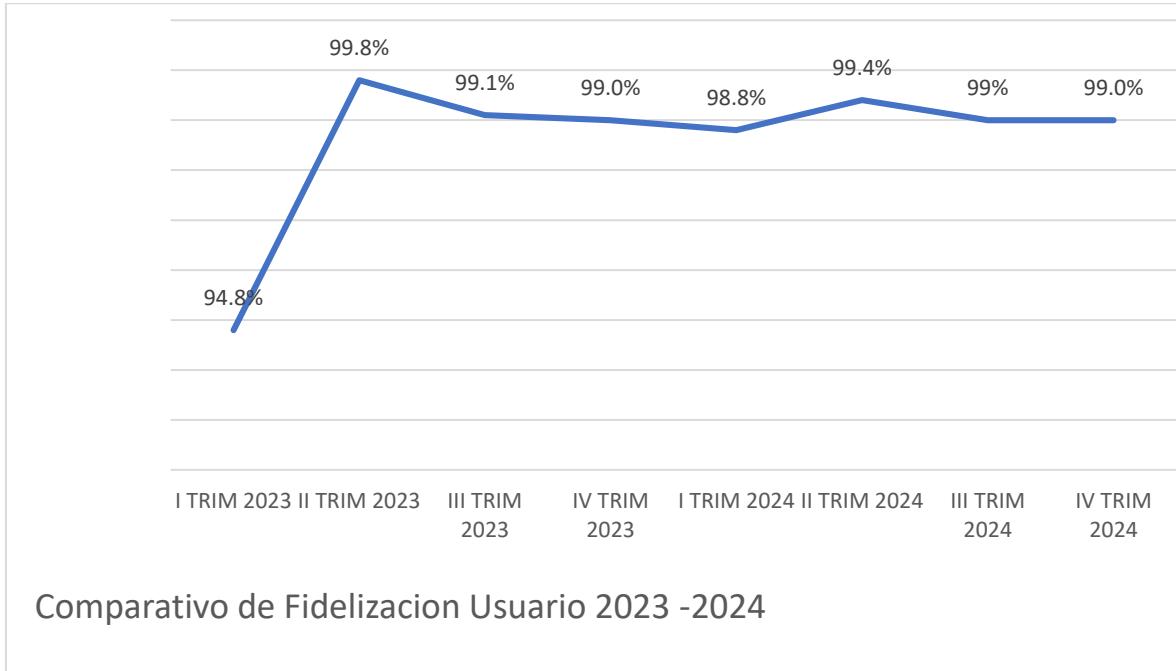
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 43.6% (237 de 544) de los Usuarios responden que Probablemente Si, el 52.9% (288 de 544) Definitivamente Si recomendarían los servicios de Pasto Salud ESE, el 1% (7 de 544) responde que Definitivamente no, el 0% (1 de 544) Probablemente No, el 2% 11 de 544) no responde.

Primer trimestre 2024: 98.8 %
 Segundo trimestre 2024: 99.4%
 Tercer trimestre 2024: 99%
 Cuarto trimestre 2024: 96.5%



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, segundo, tercer y cuarto trimestre desde el 2023 y 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 PORSED-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%

CONSOLIDADO DE IV 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.	223	226	99%	87	89	98%	65	66	98%	41	41	100%	31	31	100%
2	995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	222	225	99%	86	88	98%	20	20	100%	40	40	100%	30	31	97%
3	1161-Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	130	133	98%	59	60	98%	20	23	87%	16	20	80%	14	15	93%
4	999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	194	194	100%	50	50	100%	68	68	100%	41	41	100%	36	36	100%
5	169- Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	132	132	100%	60	60	100%	28	28	100%	20	20	100%	24	24	100%
6	1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	402	405	99%	161	161	100%	26	28	93%	131	131	100%	84	85	99%
7	1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	521	558	93%	147	161	91%	160	177	90%	130	131	99%	80	85	94%
8	1171 El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	398	405	98%	156	161	97%	25	28	89%	131	131	100%	85	85	100%
9	1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	542	558	97%	155	161	96%	173	181	96%	131	131	100%	83	85	98%
10	1163- Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'	505	558	91%	147	154	95%	110	146	75%	131	131	100%	65	74	88%
11	1164- Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	519	558	93%	156	161	97%	165	165	100%	131	131	100%	67	67	100%
12	810- Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	503	558	90%	156	161	97%	132	166	80%	131	131	100%	73	84	87%
13	1166- Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	314	363	87%	95	109	87%	97	118	82%	87	91	96%	42	48	88%
14	1167-Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	350	351	100%	101	101	100%	110	111	99%	91	91	100%	48	48	100%
15	1168-Le entregaron los medicamentos de manera completa.	316	363	87%	106	111	95%	74	113	65%	90	91	99%	46	48	96%
16	1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	110	111	99%	16	16	100%	22	23	96%	71	71	100%	NA	NA	NA
17	720 - Proporción de usuarios satisfechos	541	544	99%	160	160	100%	175	175	100%	130	130	100%	78	79	99%
18	749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	525	544	97%	154	160	96%	174	175	99%	130	130	100%	88	89	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%

IV TRIMESTRE 2024

No	Indicadores	IV TRIMESTRE 2024											
		PASTO SALUD ESE			RED NORTE			RED SUR			RED ORIENTE		
		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	1010 proporción de usuarios satisfechos con la alimentación suministrada	142	143	99%	13	13	100	59	59	100	70	71	99%
2	1011 le ofrecieron alternativa de proteína en la dieta?	46	143	32%	13	13	100%	7	59	12%	26	71	37%

CONCLUSIONES

1. En el cuarto trimestre del 2024 el 99% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos, manteniendo el mismo porcentaje del cuarto trimestre 2023. 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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto trimestre 2023 el 0% responden no haber sentido algún tipo de discriminación.
4. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 99% de los usuarios se encuentran satisfechos en el trámite de asignación de citas, en comparación con el cuarto trimestre 2023 el 97.1%, se presenta un incremento de satisfacción del 1.9%.
5. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el cuarto trimestre del 2024 fue del 98%, y para el cuarto trimestre 2023: 96.7%, se presenta un incremento de satisfacción del 1.3%.
6. El 92% de usuarios responde que Si, le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio Ambulatorio, para el cuarto trimestre del 2024, se compara con el cuarto trimestre 2023 fue del 94%, con un descenso del 2%.

7. El trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación de salud en hospitalización, urgencias y ambulatorio fue del 99%, comparando con el cuarto trimestre del 2023 fue del 98%, hay un incremento del 1%.
8. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir cuarto trimestre 2024: 100% y en el cuarto trimestre 2023: 95.6%, tuvo incremento del 4.4%.
9. El 99.5% de usuarios responde que se respetó el derecho a la privacidad en el cuarto trimestre 2024 y comparando con el cuarto trimestre 2023 fue del 99.4%, hay un decremento del 0.1%.
10. En el cuarto trimestre 2024 el 97.1% de usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes, en el cuarto trimestre 2023 el 95.6%, hay un incremento del 1.5%
11. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d? los Usuarios en el cuarto trimestre del 2024 el resultado fue de 90.5%, para el cuarto trimestre del 2023 es del 95.9%, hay un decremento del 5.4%.
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 cuarto trimestre 2024 respondieron favorablemente el 93% y para el cuarto trimestre 2023 fue del 88.7%, lo que indica un incremento del 4.3%.
13. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el tercer cuarto 2024 respondieron favorablemente el 90% y para el primer trimestre 2023 el resultado fue de 86.2%, lo cual indica un incremento del 3.8%.
14. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual; en el primer cuarto 2024: 87%, y en el cuarto trimestre 2023: 54.9%, lo cual indica un incremento del 32.1%.
15. En referencia a la explicación correcta del uso de los medicamentos en el cuarto trimestre del 2024 es del 100% y en el cuarto trimestre 2023 fue del 95.1% de los usuarios responden afirmativamente, hay un incremento del 4.9%
16. En referencia a la entrega completa de los medicamentos el en el cuarto trimestre del 2024 es del 87% y en el cuarto trimestre 2023 fue del 98.9% de los usuarios responden afirmativamente, hay un decremento del 11.9%
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 cuarto trimestre 2024 el 99%, comparando con el cuarto trimestre del 2023 fue el 95%, hay un incremento del 4%.
18. Para el cuarto trimestre 2023, solo el 14% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta en el cuarto trimestre del 2024 el 68%, hay un incremento del 54%.
19. indicadores que no cumple la meta a la pregunta:

Entrega de medicamentos de manera completa, el 87%
Alternativa de escoger la proteína en la dieta 68%

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.