



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

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

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
Profesional Universitaria
Proyecto

JUAN CARLOS MERA GUERRERO
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 23 de octubre 2025

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO TERCER 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.....	7
2.1.5 Participación de Régimen de salud en la encuesta.....	7
3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	7
3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.....	7
3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido.....	9
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.....	14
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.....	15
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....	15
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia.....	16
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.....	16
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	17
4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....	17
4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.....	19
4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.....	20
5. INFORMACION Y ORIENTACION.....	21

5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes	21
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´	22
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.	23
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.	25
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	26
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA	27
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.	27
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.	28
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.....	29
8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada.	30
8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.	30
9. GENERALIDADES	31
9.1 Proporción de usuarios satisfechos.....	32
9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2025	33
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....	33
9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2025	
10. CONSOLIDADO DE TERCER TRIMESTRE 2025 INDICADORES DE SATISFACCION	36
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES.....	36
OBSERVACIONES.....	41

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO TERCER 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.

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

Red/Servicio	Sur	Norte	Occidente	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

En el servicio de quirófano se aplica cinco encuestas por mes de acuerdo al reporte de procedimientos que se realizan 16 cirugías en el mes de junio, 61 en julio 61 y 84 agosto, esta información se suministró a la oficina de planeación quien reporta la muestra del servicio de quirófano.

2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

2.1.1 Género.

SERVICIO	Femenino	Masculino	Sin especificar	Total	%
AMBULATORIO	115	32	2	149	20%
CIRUGIAS	7	8	0	15	2%
HOSPITALIZACION	115	33	2	150	21%
IMAGENOLOGIA	94	41	1	136	19%
LABORATORIO	99	43	1	143	20%
URGENCIAS	81	48	6	135	19%
Total	511	205	12	728	100%
%	70%	28%	2%	100%	

El 70% de los encuestados son de género femenino y el 28% de género masculino y el 2% no especifica.

2.1.2 Participación de la encuesta por edades

Grupo Etario	Ambulatorio	Cirugía	Hospitalización	Imagenología	Laboratorio	Urgencias	Total	%
Entre 51 y 60 años	22	2	19	26	32	20	121	17%
Entre 61 y más	44	2	51	52	54	33	236	32%
Entre 41 y 50 años	20	6	14	18	23	17	98	13%
Entre 31 y 35 años	12	1	13	9	7	10	52	7%
Entre 25 y 30 años	16	0	15	7	11	15	64	9%
Entre 19 y 24 años	14	0	25	8	6	13	66	9%
Entre 36 y 40 años	6	4	9	6	4	10	39	5%
Menores o iguales de 18 años	13	0	2	9	5	11	40	5%
Sin especificar	2	0	2	1	1	6	12	2%
Total General	149	15	150	136	143	135	728	100%

El 32% de los encuestados están entre los 61 y más de edad, el 17% entre los 51 a 60 años de edad, el 13% entre los 41 a 50 años, el 9% entre los 36 a 40 años, entre los 25 a 30 años y entre los 19 a 24 años, el 7% entre los 31 a 35 años, el 5% 36 y 40 años y entre menores o iguales a 18 años y el 2% sin especificar.

2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta

EPS	Ambulatorio	Cirugías	Hospitalización	Imagenología	Laboratorio	Urgencias	Total	%
EMSSANAR	114	15	132	102	113	87	563	77%
NUEVA EPS	17	0	12	22	23	19	93	13%
EPS INDIGENA MALLAMAS	10	0	1	4	6	12	33	5%
EPS sin registrar	3	0	2	1	1	6	13	2%
OTROS	2	0	2	5	0	3	12	2%
EPS SANITAS	1	0	1	1	0	7	10	1%
PARTICULARES	2	0	0	1	0	1	4	1%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD DE PASTO	0	0	0	0	0	1	1	0%
TOTAL	149	15	150	136	143	136	729	100%

De acuerdo a los usuarios afiliados por EPS, los encuestados del III trimestre del año 2025 presenta la participación de la siguiente manera: Emssanar 77%, Nueva EPS 13%,

Mallamas 5%, el 2% para de otras EPS y para otros, particulares y de la Secretaria municipal de Salud.

2.1.4 Participación de la población en la encuesta

Grupo Poblacional	AMBULATORIO	IMAGENOLOGIA	LABORATORIO	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	CIRUGIAS	Total	%
Otro grupo poblacional	148	135	143	134	150	15	686	94%
Desplazados	1	1	0	0	0	0	2	4%
Madres comunitarias	0	0	0	1	0	0	1	2%
TOTAL	149	136	143	135	150	15	728	100%

De acuerdo a los usuarios afiliados por EPS, los encuestados del III trimestre del año 2025 presenta la participación del 94% de otro tipo de población, el 4% a población desplazada, y 2% madre comunitarias que responde las encuestas de satisfacción.

2.1.5 Participación de Régimen de salud en la encuesta

En el tercer trimestre del año 2025 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta.

Régimen	AMBULATORIO	CIRUGIAS	HOSPITALIZACION	IMAGENOLOGIA	LABORATORIO	URGENCIAS	Total	%
Subsidiado	145	15	143	127	138	118	686	94%
Contributivo	0	0	3	4	4	8	19	3%
Otro	4		4	5	1	8	22	3%
Vinculado	0	0	0	0	0	1	1	0%
TOTAL	149	15	150	136	143	135	728	100%

El 94% usuarios corresponde al régimen subsidiado, el 3% al régimen contributivo, y pertenecen al otros tipo de vinculación.

3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

EL TRAMITE PARA LA ASIGNACION DE SU CITA FUE:					
AMBULATORIO					
RED	Muy fácil	Fácil	Difícil	Muy Difícil	TOTAL
NORTE	3	34	0	0	37
OCCIDENTE	6	32	1	2	41
ORIENTE	1	36	0	0	37
SUR	2	31	0	1	34
TOTAL	12	133	1	3	149
%	8%	89%	1%	2%	100%
RED	IMAGENOLOGÍA				
NORTE	0	34	0	0	34
OCCIDENTE	11	21	2	0	34
ORIENTE	0	34	0	0	34
SUR	0	34	0	0	34
TOTAL	11	123	2	0	136
%	8%	90%	1%	0	100%
GRAN TOTAL	23	256	3	3	285
%	8%	90%	1%	1%	100%

Primer trimestre 2025: 99.9%

Segundo trimestre 2025: 98%

Tercer trimestre 2025: 98%

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

CON LA OPORTUNIDAD DE ASIGNACION DE CITA, USTED SE ENCUENTRA:					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	33	0	1	3	37
OCCIDENTE	4	34	1	2	41
ORIENTE	1	36	0		37
SUR	1	31	0	2	34
TOTAL	39	101	2	7	149
%	26%	68%	1%	5%	100%
RED	IMAGENOLOGÍA				0
NORTE	1	33	0	0	34
OCCIDENTE	10	22	1	1	34
ORIENTE	0	34	0	0	34
SUR	1	33	0	0	34
TOTAL	12	122	1	1	136
%	9%	90%	1%	1%	100%
GRAN TOTAL	51	223	3	8	285
%	18%	78%	1%	3%	100%

Primer trimestre 2025: 100%
Segundo trimestre 2025: 99%
Tercer trimestre 2025: 96%

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

IMAGENOLOGÍA				
RED	Mínimo	Adecuado	Excesivo	TOTAL
NORTE	0	34	0	34
OCCIDENTE	14	20	0	34
ORIENTE	0	34	0	34
SUR	0	33	1	34
TOTAL	14	121	1	136
%	10%	89%	1%	100%
GRAN TOTAL	14	121	1	136
%	10%	89%	1%	100%

Primer trimestre 2025: 98.5%
Segundo trimestre 2025: 97%
Tercer trimestre 2025: 99%

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

LE BRINDARON LA OPCION DE ELEGIR EL PROFESIONAL QUE LO ATENDIO EN EL SERVICIO			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	35	2	37
OCCIDENTE	38	3	41
ORIENTE	37	0	37
SUR	30	4	34
TOTAL	140	9	149
%	94%	6%	100%

Primer trimestre 2025: 91%
Segundo trimestre 2025: 99%
Tercer trimestre 2025: 94%

4. RECURSO HUMANO

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

EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD FUE:					
AMBULATORIA					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	20	0	0	20
OCCIDENTE	10	23	0	0	33
ORIENTE	8	27	0	0	35
SUR	4	21	0	0	25
TOTAL	22	91	0	0	113
%	19%	81%	0%	0%	100%
IMAGENOLOGIA					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	20	0	0	20
OCCIDENTE	0	2	0	0	2
ORIENTE	2	8	0	0	10
SUR	0	11	0	0	11
TOTAL	2	41	0	0	43
%	5%	95%	0%	0%	100%
LABORATORIO					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	22	0	1	23
OCCIDENTE	4	4	0	0	8
ORIENTE	3	19	0	0	22
SUR	2	114	0	0	116
TOTAL	9	159	0	1	169
%	5%	94%	0%	1%	100%
URGENCIAS					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	12	0	0	12
OCCIDENTE	2	9	0	0	11
ORIENTE	6	6	0	0	12
SUR	0	8	2	0	10
TOTAL	8	35	2	0	45
%	18%	78%	0%	0%	96%
HOSPITALIZACION					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
ORIENTE	57	196	0	0	253
SUR	30	284	0	0	314
TOTAL	87	480	0	0	567
%	15%	85%	0%	0%	100%
QUIROFANO					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
ORIENTE	21	9	0	0	30

TOTAL	21	9	0	0	30
%	70%	30%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	149	815	2	1	967
%	15%	84%	0%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 100%

Segundo trimestre 2025: 99%

Tercer trimestre 2025: 100%

4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización.

EL TRATO QUE RECIBIO DEL MEDICO GENERAL QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SERVICIO AMBULATORIO, URGENICAS Y HOSPITALIZACION FUE:					
AMBULATORIA					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	26	0	0	26
OCCIDENTE	10	23	0	0	33
ORIENTE	8	27	0	0	35
SUR	4	21	0	0	25
TOTAL	22	97	0	0	119
%	18%	82%	0%	0%	100%
URGENCIAS					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	44	0	0	44
OCCIDENTE	10	34	0	0	44
SUR	1	44	0	0	45
TOTAL	11	122	0	0	133
%	8%	92%	0%	0%	100%
HOSPITALIZACION					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
ORIENTE	21	62	0	0	83
SUR	5	62	0	0	67
TOTAL	26	124	0	0	150
%	17%	83%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	59	343	0	0	402
%	15%	85%	0%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 99%

Segundo trimestre 2025: 99%

Tercer trimestre 2025: 100%

4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Enfermería en el servicio de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización.

EL TRATO QUE RECIBIO DE LA ENFERMERA QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AMBULATORIO, URGENCIAS Y HOSPITALIZACION FUE:					
AMBULATORIA					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	10	0	0	10
OCCIDENTE	3	11	0	0	14
ORIENTE	0	10	0	0	10
SUR	1	9	0	0	10
TOTAL	4	40	0	0	44
%	0%	100%	0%	0%	100%
URGENCIAS					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	40	0	0	40
OCCIDENTE	6	36	0	0	42
SUR	6	39	0	0	45
TOTAL	12	115	0	0	127
%	9%	91%	0%	0%	100%
HOSPITALIZACION					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
ORIENTE	15	67	0	0	82
SUR	3	64	0	0	67
TOTAL	18	131	0	0	149
%	12%	88%	0%	0%	100%
QUIROFANO					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
ORIENTE	4	11	0	0	15
TOTAL	4	11	0	0	15
%	27%	73%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	38	297	0	0	335
%	11%	89%	0%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 99.2%

Segundo trimestre 2025: 70%

Tercer trimestre 2025: 100%

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 TRATO QUE RECIBIO DE AUXILIAR DE ENFERMERA QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AMBULATORIO, URGENCIAS Y HOSPITALIZACION FUE:					
AMBULATORIA					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	21	0	0	21
OCCIDENTE	4	11	0	0	15
ORIENTE	5	29	0	0	34
SUR	1	27	0	0	28
TOTAL	10	88	0	0	98
%	0%	100%	0%	0%	100%
URGENCIAS					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	44	0	0	44
OCCIDENTE	7	36	0	0	43
SUR	5	38	0	0	43
TOTAL	12	118	0	0	130
%	9%	91%	0%	0%	100%
HOSPITALIZACION					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
ORIENTE	20	61	0	0	81
SUR	15	51	1	0	67
TOTAL	35	112	1	0	148
%	24%	76%	1%	0%	100%
QUIROFANO					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
ORIENTE	5	10	0	0	15
TOTAL	5	10	0	0	15
%	33%	67%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	62	328	1	0	391
%	16%	84%	0%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 98.6%
Segundo trimestre 2025: 99%
Tercer trimestre 2025: 100%

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

EL TRATO QUE RECIBIO DE ODONTOLOGIA QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SERVICIO AMBULATORIO FUE:					
AMBULATORIA					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	1	13	0	0	14
OCCIDENTE	5	6	0	0	11
ORIENTE	5	7	0	0	12
SUR	2	20	1	0	23
TOTAL	13	46	1	0	60
%	22%	77%	1%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 93.1%

Segundo trimestre 2025: 94%

Tercer trimestre 2025: 99%

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

EL TRATO QUE RECIBIO DE ESPECIALISTAS QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SERVICIO AMBULATORIO, QUIROFANO Y HOSPITALIZACION FUE:					
AMBULATORIA					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	1	0	0	1
OCCIDENTE	1	0	0	0	1
ORIENTE	1	6	0	0	7
SUR	1	8	0	0	9
TOTAL	3	15	0	0	18
%	17%	83%	0%	0%	100%
HOSPITALIZACION					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
SUR	5	37	0	0	42
ORIENTE	0	2	0	2	4
TOTAL	5	39	0	2	46
%	11%	85%	0%	4%	100%
QUIROFANO					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
ORIENTE	21	0	0	0	21
TOTAL	21	0	0	0	21
%	100%	0%	0%	0%	100%

GRAN TOTAL	29	54	0	2	85
%	34%	64%	0%	2%	100%

Primer trimestre 2025: 99.3%
Segundo trimestre 2025: 99%
Tercer trimestre 2025: 98%

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

EL TRATO QUE RECIBIO DEL PERSONAL DE FACTURACION, QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SERVICIO AMBULATORIO, URGENCIAS Y HOSPITALIZACION FUE:					
AMBULATORIA					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	28	1	0	29
OCCIDENTE	5	20	0	0	25
ORIENTE	3	32	0	0	35
SUR	1	31	1	0	33
TOTAL	9	111	2	0	122
%	7%	91%	0%	0%	100%
URGENCIAS					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	43	1	0	44
OCCIDENTE	4	40	0	0	44
SUR	0	41	0	0	41
TOTAL	4	124	1	0	129
%	3%	96%	0%	0%	99%
HOSPITALIZACION					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
SUR	0	33	0	0	33
ORIENTE	0	2	0	0	2
TOTAL	0	35	0	0	35
%	0%	100%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	13	270	3	0	286
%	5%	94%	1%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 98.6%
Segundo trimestre 2025: 98%
Tercer trimestre 2025: 99%

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

EL TRATO QUE RECIBIO DEL PERSONAL DE LABORATORIO FUE:					
LABORATORIO					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	4	0	0	4
OCCIDENTE	4	4	0	0	8
ORIENTE	3	17	0	0	20
SUR	1	9	0	0	10
TOTAL	8	34	0	0	42
%	19%	81%	0%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 100%

Segundo trimestre 2025: 100%

Tercer trimestre: 100%

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

EL TRATO QUE RECIBIO DEL PERSONAL DE FARMACIA FUE:					
LABORATORIO					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	23	1	0	24
OCCIDENTE	4	5	0	0	9
ORIENTE	4	29	0	0	33
SUR	1	23	0	0	24
TOTAL	9	80	1	0	90
%	10%	89%	1%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 99%

Segundo trimestre 2025: 98%

Tercer trimestre: 99%

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

EL TRATO QUE RECIBIO DEL PERSONAL DE RX FUE:					
LABORATORIO					
RED	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
NORTE	0	2	0	0	2
OCCIDENTE	0	1	0	0	1
ORIENTE	1	6	0	0	7
SUR	0	1	0	0	1
TOTAL	1	10	0	0	11
%	9%	91%	0%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 100%

Segundo trimestre 2025: 100%

Tercer trimestre: 100%

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

¿EN CUANTO A LA INFORMACION BRINDADA EN LA CONSULTA LE EXPLICARON EL PROBLEMA DE SALUD, PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO A SEGUIR?			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	37	0	37
OCCIDENTE	40	1	41
ORIENTE	36	1	37
SUR	34	0	34
TOTAL	147	2	149
%	99%	1%	100%

Primer trimestre 2025: 100%

Segundo trimestre 2025: 98%

Tercer trimestre: 100%

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

DURANTE LA ATENCION, SE RESPETO SU PRIVACIDAD?			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	37	0	37
OCCIDENTE	41	0	41
ORIENTE	37	0	37
SUR	34	0	34
TOTAL	149	0	149
%	100%	0	100%
RED	HOSPITALIZACION		
ORIENTE	83	0	83
SUR	67	0	67
TOTAL	150	0	150
%	100%	0	100%
RED	IMAGENOLOGIA		
NORTE	33	1	34
OCCIDENTE	34	0	34
ORIENTE	34	0	34
SUR	34	0	34
TOTAL	135	1	136
%	100%	0	100%
RED	LABORATORIO		
NORTE	38	0	38
OCCIDENTE	36	0	36
ORIENTE	28	0	28
SUR	40	1	41
TOTAL	142	1	143
%	100%	0	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	44	1	45
OCCIDENTE	45	0	45
SUR	44	1	45
TOTAL	133	2	135
%	99%	1%	100%
GRAN TOTAL	709	2	711
%	100%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 99.6%
Segundo trimestre 2025: 100%

Tercer trimestre 2025: 100%

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

HA SENTIDO ALGUN TIPO DE DISCRIMINACION?			
AMBULATORIO			
RED	NO	SI	TOTAL
NORTE	37	0	37
OCCIDENTE	40	1	41
ORIENTE	37	0	37
SUR	34	0	34
TOTAL	148	1	149
%	99%	1%	100%
RED	HOSPITALIZACION		
ORIENTE	83	0	83
SUR	63	4	67
TOTAL	146	4	150
%	97%	3%	100%
RED	IMAGENOLOGIA		
NORTE	33	1	34
OCCIDENTE	34	0	34
ORIENTE	33	1	34
SUR	34	0	34
TOTAL	134	2	136
%	99%	1%	100%
RED	LABORATORIO		
NORTE	37	1	38
OCCIDENTE	36	0	36
ORIENTE	28	0	28
SUR	41	0	41
TOTAL	142	1	143
%	99%	1%	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	45	0	45
OCCIDENTE	45	0	45
SUR	44	1	45
TOTAL	134	1	135
%	99%	1%	100%

QUIROFANO			
ORIENTE	15	0	15
TOTAL	15	0	15
%	100%	0%	100%
GRAN TOTAL	719	9	728
%	99%	1%	100%

Primer trimestre 2025: 5.6%

Segundo trimestre 2025: 7%

Tercer trimestre 2025: 1%

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

EL TALENTO HUMANO RESPONSABLE DE SU ATENCION, SE PRESENTO CORRECTAMENTE?			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	37	0	37
OCCIDENTE	41	0	41
ORIENTE	37	0	37
SUR	34	0	34
TOTAL	149	0	149
%	100%	0	100%
RED	HOSPITALIZACION		
ORIENTE	83	0	83
SUR	66	1	67
TOTAL	149	1	150
%	100%	0	100%
RED	IMAGENOLOGIA		
NORTE	34	0	34
OCCIDENTE	34	0	34
ORIENTE	34	0	34
SUR	34	0	34
TOTAL	136	0	136
%	100%	0%	100%
REDE	LABORATORIO		
NORTE	38	0	38
OCCIDENTE	33	3	36
ORIENTE	28	0	28
SUR	39	2	41
TOTAL	138	5	143
%	97%	3%	100%

RED	URGENCIAS		
NORTE	45	0	45
OCCIDENTE	45	0	45
SUR	45	0	45
TOTAL	135	0	135
%	100%	0	100%
QUIROFANO			
ORIENTE	15	0	15
TOTAL	15	0	15
%	100%	0	100%
GRAN TOTAL	722	6	728
%	99%	1%	100%

Primer trimestre 2025: 98%
Segundo trimestre 2025: 98%
Tercer trimestre 2025: 99%

5. INFORMACION Y ORIENTACION

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

¿LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES?			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	36	1	37
OCCIDENTE	41	0	41
ORIENTE	34	3	37
SUR	34	0	34
TOTAL	145	4	149
%	97%	3%	100%
HOSPITALIZACION			
RED			
ORIENTE	83	0	83
SUR	67	0	67
TOTAL	150	0	150
%	100%	0	100%
IMAGENOLOGIA			
RED			
NORTE	33	1	34
OCCIDENTE	34	0	34
ORIENTE	34	0	34
SUR	33	1	34
TOTAL	134	2	136

%	99%	1%	100%
RED	LABORATORIO		
NORTE	37	1	38
OCCIDENTE	34	2	36
ORIENTE	27	1	28
SUR	38	3	41
TOTAL	136	7	143
%	95%	5%	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	43	2	45
OCCIDENTE	45	0	45
SUR	44	1	45
TOTAL	132	3	135
%	98%	2%	100%
QUIROFANO			
ORIENTE	15	0	15
TOTAL	15	0	15
%	100%	0%	100%
GRAN TOTAL	697	16	713
%	98%	2%	100%

Primer trimestre 2025: 99.5%

Segundo trimestre 2025: 98%

Tercer trimestre 2025: 99%

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

LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE: COMO COLOCAR UNA PQRSFD-d':			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	36	1	37
OCCIDENTE	40	1	41
ORIENTE	35	2	37
SUR	29	5	34
TOTAL	140	9	149
%	94%	6%	100%
RED	HOSPITALIZACION		
ORIENTE	83	0	83
SUR	67	0	67
TOTAL	150	0	150

%	100%	0	100%
RED	IMAGENOLOGIA		
NORTE	30	4	34
OCCIDENTE	30	4	34
ORIENTE	34	0	34
SUR	34	0	34
TOTAL	128	8	136
%	94%	6%	100%
RED	LABORATORIO		
NORTE	34	4	38
OCCIDENTE	35	1	36
ORIENTE	25	3	28
SUR	33	8	41
TOTAL	127	16	143
%	89%	11%	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	35	10	45
OCCIDENTE	39	6	45
SUR	44	1	45
TOTAL	118	17	135
%	87%	13%	100%
QUIROFANO			
ORIENTE	15	0	15
TOTAL	15	0	15
%	100%	0%	100%
GRAN TOTAL	678	50	728
%	93%	7%	100%

Primer trimestre 2025: 97.7%

Segundo trimestre 2025: 99%

Tercer trimestre 2025: 93%

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

LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE PRESTA PASTO SALUD ESE?			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	36	1	37
OCCIDENTE	32	9	41
ORIENTE	35	2	37
SUR	32	2	34
TOTAL	135	14	149
%	91%	9%	100%
RED	HOSPITALIZACION		
NORTE	0	0	0
OCCIDENTE	0	0	0
ORIENTE	83	0	83
SUR	65	2	67
TOTAL	148	2	150
%	100%	0	100%
RED	IMAGENOLOGIA		
NORTE	33	1	34
OCCIDENTE	34	0	34
ORIENTE	34	0	34
SUR	34	0	34
TOTAL	135	1	136
%	99%	1%	100%
RED	LABORATORIO		
NORTE	38	0	38
OCCIDENTE	27	9	36
ORIENTE	25	3	28
SUR	40	1	41
TOTAL	130	13	143
%	91%	9%	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	41	4	45
OCCIDENTE	43	2	45
SUR	45	0	45
TOTAL	129	6	135
%	96%	4%	100%
QUIROFANO			
ORIENTE	15	0	15

TOTAL	15	0	15
%	100%	0%	100%
GRAN TOTAL	692	36	728
%	95%	5%	100%

Primer trimestre 2025: 97.6%

Segundo trimestre 2025: 95%

Tercer trimestre 2025: 95%

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

LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE TRAMITES ADMINISTRATIVOS PARA RECIBIR LA ATENCION?			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	37	0	37
OCCIDENTE	33	8	41
ORIENTE	36	1	37
SUR	32	2	34
TOTAL	138	11	149
%	93%	7%	100%
RED	HOSPITALIZACION		
OCCIDENTE	0	0	0
ORIENTE	83	0	83
SUR	61	6	67
TOTAL	144	6	150
%	96%	4%	100%
RED	IMAGENOLOGIA		
NORTE	33	1	34
OCCIDENTE	34	0	34
ORIENTE	34	0	34
SUR	27	7	34
TOTAL	128	8	136
%	94%	6%	100%
RED	LABORATORIO		
NORTE	38	0	38
OCCIDENTE	25	11	36
ORIENTE	26	2	28
SUR	39	2	41

TOTAL	128	15	143
%	90%	10%	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	42	3	45
OCCIDENTE	45		45
SUR	38	7	45
TOTAL	125	10	135
%	93%	7%	100%
QUIROFANO			
ORIENTE	15	0	15
TOTAL	15	0	15
%	100%	0%	100%
GRAN TOTAL	678	50	728
%	93%	7%	100%

Primer trimestre 2025: 98%
Segundo trimestre 2025: 95%
Tercer trimestre 2025: 93%

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

LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE EL SERVICIO DE CONSEJERIA PSICOLOGICA Y APOYO ESPIRITUAL?			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	17	20	37
OCCIDENTE	38	3	41
ORIENTE	33	4	37
SUR	22	12	34
TOTAL	110	39	149
%	74%	26%	100%
RED	HOSPITALIZACION		
ORIENTE	83	0	83
SUR	67	0	67
TOTAL	150	0	150
%	100%	0%	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	3	42	45

OCCIDENTE	42	3	45
SUR	45	0	45
TOTAL	90	45	135
%	67%	33%	100%
QUIROFANO			
ORIENTE	15	0	15
TOTAL	15	0	15
%	100%	0%	100%
GRAN TOTAL	365	84	449
%	81%	19%	100%

Primer trimestre 2025: 75.9%

Segundo trimestre 2025: 75%

Tercer trimestre 2025: 85%

6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

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

¿DE ACUERDO A LA EXPLICACION DEL USO DE LOS MEDICAMENTOS, USTED SE ENCUENTRA?					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	TOTAL
NORTE	0	35	2	0	37
OCCIDENTE	3	35	0	3	41
ORIENTE	1	36	0	0	37
SUR	3	31	0	0	34
TOTAL	7	137	2	3	149
%	5%	92%	0%	0%	97%
RED	URGENCIAS				
NORTE	0	45	0	0	45
OCCIDENTE	3	42	0	0	45
SUR	1	44	0	0	45
TOTAL	4	131	0	0	135
%	3%	0%	0%	0%	3%
RED	HOSPITALIZACION				
ORIENTE	2	81	0	0	83
SUR	4	63	0	0	67

TOTAL	6	144	0	0	150
%	4%	96%	0%	0%	100%
QUIROFANO					
ORIENTE	1	14	0	0	15
TOTAL	1	14	0	0	15
%	7%	93%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	18	426	2	3	449
%	4%	95%	0%	1%	100%

Primer trimestre 2025: 99.9%

Segundo trimestre 2025: 99%

Tercer trimestre 2025: 99%

6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.

LE ENTREGARON LOS MEDICAMENTOS DE MANERA COMPLETA?			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	25	1	26
OCCIDENTE	30	0	30
ORIENTE	36	0	36
SUR	23	2	25
TOTAL	114	3	117
%	97%	3%	100%
RED	HOSPITALIZACION		
NORTE	0	0	0
OCCIDENTE	0	0	0
ORIENTE	71	0	71
SUR	14	15	29
TOTAL	85	15	100
%	85%	15%	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	41	0	41
OCCIDENTE	18	0	18
SUR	21	13	34
TOTAL	80	13	93
%	86%	14%	100%
QUIROFANO			
ORIENTE	13	0	13
TOTAL	13	0	13

%	100%	0%	100%
GRAN TOTAL	292	31	323
%	90%	10%	100%

Primer trimestre 2025: 92.8%

Segundo trimestre 2025: 85%

Tercer trimestre 2025: 90%

7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.

SI USTED RECIBIO EL SERVICIO DE AMBULANCIA, RESPONDA COMO SE ENCUENTRA CON EL SERVICIO:					
HOSPITALIZACION					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	TOTAL
NORTE	0	0	0	0	0
OCCIDENTE	0	0	0	0	0
ORIENTE	5	75	0	0	80
SUR	4	45	1	0	50
TOTAL	9	12	1	0	22
%	41%	55%	5%	0	100%
RED	URGENCIAS				
NORTE	0	16	0	0	16
OCCIDENTE	1	4	0	0	5
SUR	3	28	1	0	32
TOTAL	4	48	1	0	53
%	8%	91%	2%	0	100%
GRAN TOTAL	13	60	2	0	75
%	17%	80%	3%	0%	100%

Primer trimestre 2025: 99.9%

Segundo trimestre 2025: 100%

Tercer trimestre 2025: 97%

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.

CONSIDERA QUE LA ALIMENTACION SUMINISTRADA DURANTE LA HOSPITALIZACION FUE: EN LA FORMA DE PRESENTACION DE LOS ALIMENTOS, SABOR, TEMPERATURA, HORARIO Y VARIEDAD:					
HOSPITALIZACION					
RED	Muy buena	Buena	Regular	Mala	TOTAL
ORIENTE	0	96	1	1	98
SUR	6	60	1	0	67
TOTAL	6	156	2	1	165
%	4%	95%	1%	1%	100%

Primer trimestre 2025: 96%
Segundo trimestre 2025: 97%
Tercer trimestre 2025: 98%

8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.

¿LE OFRECIERON ALTERNATIVA DE LA PROTEINA EN LA DIETA?			
HOSPITALIZACION			
RED	SI	NO	TOTAL
ORIENTE	3	22	25
SUR	1	65	66
TOTAL	4	87	91
%	4%	96%	100%

Primer trimestre 2025: 11%
Segundo trimestre 2025: 11%
Tercer trimestre 2025: 4%

8.3 Se sintió cómodo en las instalaciones de Pasto Salud ESE.

SE SINTIO COMODO EN LAS INSTALACIONES DE PASTO SALUD ESE			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	37	0	37
OCCIDENTE	41	0	41
ORIENTE	37	0	37

SUR	34	0	34
TOTAL	149	0	149
%	100%	0%	100%
RED	IMAGENOLOGIA		
NORTE	34	0	34
OCCIDENTE	34	0	34
ORIENTE	34	0	34
SUR	34	0	34
TOTAL	136	0	136
%	100%	0%	100%
RED	HOSPITALIZACION		
ORIENTE	83	0	83
SUR	67	0	67
TOTAL	150	0	150
%	100%	0%	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	45	0	45
OCCIDENTE	45	0	45
SUR	45	0	45
TOTAL	135	0	135
%	100%	0%	100%
RED	LABORATORIO		
NORTE	38	0	38
OCCIDENTE	36	0	36
SUR	41	0	41
ORIENTE	28	0	28
TOTAL	143	0	143
%	100%	0%	100%
GRAN TOTAL	713	0	713
%	100%	0%	100%

Primer trimestre 2025:100%
Segundo trimestre 2025: 100%
Tercer trimestre 2025: 100%

9. GENERALIDADES

9.1 Proporción de usuarios satisfechos

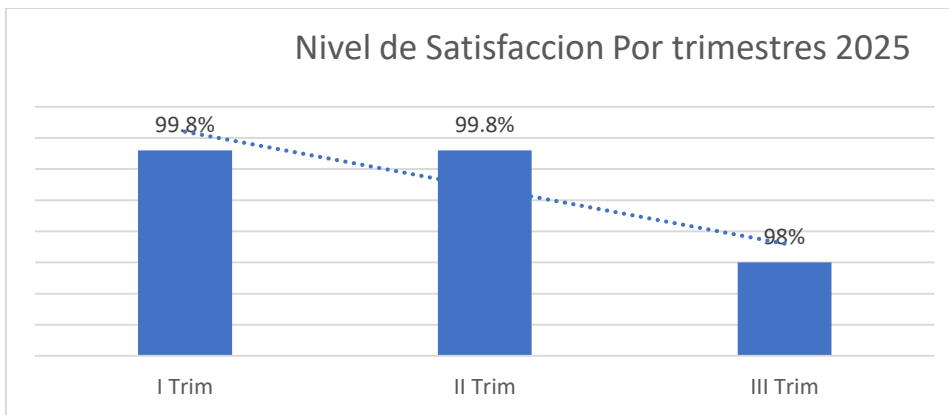
EN TERMINOS GENERALES, SU NIVEL DE SATISFACCION, FRENTE A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS BRINDADOS EN PASTO SALUD ESE, USTED SE ENCUENTRA:						
AMBULATORIO						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No responde	TOTAL
NORTE	3	32	1	0	1	37
OCCIDENTE	8	33	0	0	1	42
ORIENTE	4	33	0	0	0	37
SUR	8	26	0	0	0	34
TOTAL	23	124	1	0	2	150
%	15%	83%	1%	0%	1%	99%
RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	8	75	0	0	0	83
SUR	8	59	0	0	0	67
TOTAL	16	134	0	0	0	150
%	11%	89%	0%	0%	0%	100%
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	0	32	1	0	1	34
OCCIDENTE	7	26	1	0	0	34
ORIENTE	1	33	0	0	0	34
SUR	0	32	2	0	0	34
TOTAL	8	123	4	0	1	136
%	6%	90%	3%	0%	1%	100%
RED	LABORATORIO					
NORTE	4	33	0	0	1	38
OCCIDENTE	5	30	1	0	0	36
ORIENTE	5	23	0	0	0	28
SUR	4	37	0	0	0	41
TOTAL	18	123	1	0	1	143
%	13%	86%	1%	0%	1%	100%
RED	URGENCIAS					
NORTE	0	38	2	0	5	45
OCCIDENTE	6	39	0	0	0	45
SUR	6	39	0	0	0	45
TOTAL	12	116	2	0	5	135
%	9%	86%	1%	0%	4%	100%
RED	QUIROFANO					
ORIENTE	0	15	0	0	0	15
TOTAL	0	15	0	0	0	15
%	0%	100%	0%	0	0	100

GRAN TOTAL	77	635	8	0	9	729
%	11%	87%	1%	0%	1%	100%

Primer trimestre 2025: 99.8 %
Segundo trimestre 2025: 99.8%
Tercer trimestre 2025: 98%

9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre del año 2025

A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos comparando el primer, segundo y tercer trimestre 2025, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



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

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN PASTO SALUD ESE?						
AMBULATORIO						
RED	Definitivamente sí	Probablemente sí	Probablemente no	Definitivamente no	No responde	TOTAL
NORTE	33	2	0	0	2	37
OCCIDENTE	30	3	0	0	6	39
ORIENTE	35	2	0	0	1	38
SUR	34	0	0	0	0	34
TOTAL	132	7	0	0	9	148
%	89%	5%	0%	0%	6%	100%
HOSPITALIZACIÓN						
ORIENTE	83	0	0	0	0	83

INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE
USUARIOS
III TRIMESTRE DE 2025

SUR	67	0	0	0	0	67
TOTAL	150	0	0	0	0	150
%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	33	1	0	0	0	34
OCCIDENTE	34	0	0	0	0	34
ORIENTE	33	0	0	0	1	34
SUR	33	0	0	0	1	34
TOTAL	133	1	0	0	2	136
%	98%	1%	0%	0%	1%	100%
RED	LABORATORIO					
NORTE	37	1	0	0	0	38
OCCIDENTE	25	5	0	1	5	36
ORIENTE	28	0	0	0	0	28
SUR	41	0	0	0	0	41
TOTAL	131	6	0	1	5	143
%	92%	4%	0%	0%	3%	99%
RED	URGENCIAS					
NORTE	38	3	0	0	4	45
OCCIDENTE	45	0	0	0	0	45
SUR	42	0	0	0	3	45
TOTAL	125	3	0	0	7	135
%	93%	2%	0%	0%	5%	100%
QUIROFANOS						
ORIENTE	15	0	0	0	0	15
TOTAL	15	0	0	0	0	15
%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	686	17	0	1	23	727
%	94%	2%	0%	0%	3%	100%

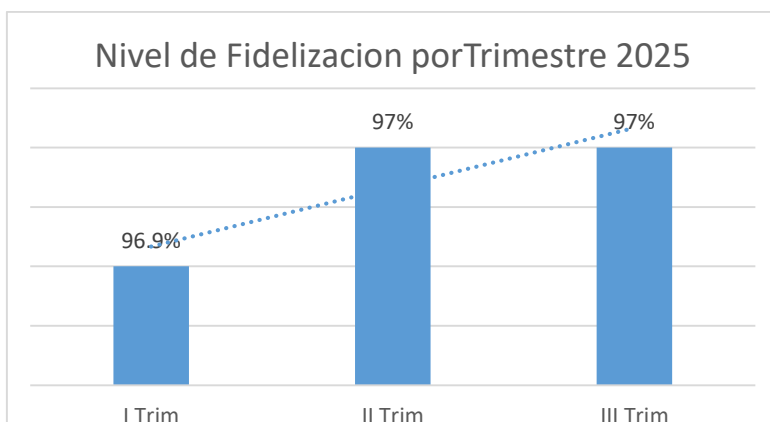
Primer trimestre 2025: 96.9 %

Segundo trimestre 2025: 97%

Tercer trimestre 2025: 97%

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, segundo y tercer trimestre 2025, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



10. CONSOLIDADO DE SEGUNDOTRIMESTRE 2025 INDICADORES DE SATISFACCION

PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS, IMAGENOLOGIA, LABORATRORIO , HOSPITALIZACION, URGENCIAS, QUIROFANOS	Nivel de Satisfacción		META 90%		
	III trimestre 2025				
	ESE PASTO SALUD	NORTE	SUR	ORIENTE	OCCIDENTE
El trámite para la asignación de su cita fue:	99.5%	100%	100%	100%	98%
El tiempo transcurrido desde que llego a la sede, hasta que lo atendieron fue:	99%	100%	97%	100%	100%
Con la oportunidad de asignación de cita usted se encuentra:	96%	93%	97%	100%	93%
Le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio?	94%	95%	88%	100%	93%
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?	99%	98%	100%	97%	100%
Durante la atención, se respetó su privacidad?	99.5%	99%	99%	100%	100%
Ha sentido algún tipo de discriminación?	1%	1%	2%	1%	1%
El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente?	99%	100%	98%	100%	98%
Le brindaron información y orientación sobre derechos y deberes	98%	97%	98%	98%	99%
Le brindaron información y orientación sobre como colocar una PQR	93%	88%	94%	97%	94%
Le brindaron información y orientación sobre el portafolio que presta Pasto salud ESE	95%	96%	98%	97%	87%

Le brindaron información y orientación sobre tramites administrativos para recibir la atención	93%	97%	85%	98%	92%
Le brindaron información sobre el servicio a la consejería psicológica/ espiritual?	89%	76%	93%	97%	91%
De acuerdo a la explicación del uso de los medicamentos, Usted se encuentra?	99%	98%	100%	100%	100%
Le entregaron los medicamentos de manera completa?	91%	99%	66%	100%	100%
De acuerdo a las instalaciones donde fue atendido, se sintió cómodo	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:	97%	88%	99%	100%	99%
Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE:	97%	96%	100%	100%	92%
HOSPITALIZACION					
Considera que la alimentación suministrada durante la hospitalización fue en la forma de presentación de los alimentos, sabor, temperatura, horarios, variedad:	99%		99%	98%	
Le ofrecieron alternativa de la proteína en la Dieta?	7%		2%	12%	

CONCLUSIONES

1. En el tercer trimestre del 2025 el 97% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el tercer trimestre 2024 el 100% respondieron afirmativamente, hay un decremento del 3%. El nivel de satisfacción cumple la meta del 90%.
2. El porcentaje de fidelización de parte de los usuarios de Pasto Salud ESE para el tercer trimestre del año 2025 es del 97%, en comparación con el tercer trimestre 2024 el 99% responde que si recomendaría, hay un decremento del 2%, cumpliendo la meta propuesta del 90%.
3. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, para el tercer trimestre de 2025 el 2%, responden que sí, haciendo la observación que esto hace referencia al no acceso a las citas, en el 2024 el 1% de respuesta, hay un incremento 1% al responder haber sentido algún tipo de discriminación.
4. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 99.5% de los usuarios se encuentran satisfechos en el trámite de asignación de citas, en comparación con el tercer trimestre 2024 el 95%, se presenta un incremento del 4.5%.
5. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el tercer trimestre del 2025 fue del 99%, y para el tercer trimestre 2024: 93%, hay un incremento del 6%.
6. Para el tercer trimestre del 2025 el 94% 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 tercer 2024 fue del 72%, con un incremento del 22%, cumpliendo la meta del 90%.
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 tercer trimestre del 2024 fue del 100%, se mantiene el mismo porcentaje de satisfacción.
9. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir tercer trimestre 2025: 99% y en el tercer trimestre 2024: 99%, se mantiene el mismo porcentaje de satisfacción.
10. El 99.5% de usuarios responden positivamente frente a la privacidad en comparación al segundo trimestre 2024 fue del 99%, se mantiene el mismo porcentaje de satisfacción.
11. En el tercer trimestre 2025 el 98% de usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes. Manteniendo el mismo porcentaje del tercer trimestre 2024 el 94%. Hay un incremento del 4%.
12. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d´? los Usuarios en el tercer trimestre del 2025 el resultado fue de 93%, para el tercer trimestre del 2024 es del 91%, hay un incremento del 2%.

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 tercer trimestre 2025 respondieron favorablemente el 95% y para el tercer trimestre 2024 fue del 92%, lo que indica un incremento del 3%.

14. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el tercer trimestre 2025 respondieron favorablemente el 93% y para el tercer trimestre 2024 el resultado fue de 93%, se mantiene el mismo porcentaje de satisfacción

15. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual; en el tercer trimestre 2025: 77%, y en el tercer trimestre 2024: 80%, lo cual indica un decremento del 3%, no cumpliendo la meta del 90%.

16. En referencia a la explicación correcta del uso de los medicamentos en el tercer trimestre del 2025 es del 99% y en el tercer trimestre 2024 fue del 99% de los usuarios responden afirmativamente, se mantiene el mismo porcentaje de satisfacción.

17. En referencia a la entrega completa de los medicamentos en el tercer trimestre del 2025 es del 91% y en el tercer trimestre 2024 fue del 94% de los usuarios responden afirmativamente, hay un decremento del 3%, cumpliendo la meta del 90%.

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 III trimestre 2025 el 99%, comparando con el III trimestre del 2024 fue el 99%, se mantiene el mismo porcentaje de satisfacción.

19. Para el tercer trimestre 2025, solo el 7% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta en el tercer trimestre del 2024 el 21%, no cumpliendo la meta del 90%, hay un decremento del 14%.

20. No cumple la meta la pregunta, Si le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual con el 77%.

El 88% de usuarios responden no estar satisfechos con entrega completa de los medicamentos.

El 7% de usuarios responde que no le dieron la opción de escoger la proteína en la dieta.

21. Para el tercer trimestre del año 2025, con el fin de dar cumplimiento a la totalidad de la aplicación de la muestra, se realizaron 728 encuestas de medición de satisfacción. Estas se activaron durante el mes de septiembre, con el propósito de completar la muestra establecida y evitar que su ejecución afecte la programación designada para el cierre del año.

Se evidencian dificultades en el cumplimiento de la meta propuesta para el trimestre, pese al cambio de aplicativo implementado por la Oficina de Sistemas. Durante el tercer trimestre de 2025 se aplicaron 728 encuestas, y se han enviado diversas comunicaciones a las direcciones operativas y responsables con el fin de mejorar el cumplimiento de la población asignada.

Asimismo, se ha identificado que algunas encuestas presentan respuestas en blanco, por lo que se realizan de manera continua acciones de retroalimentación y reinducción sobre el manejo del aplicativo y el correcto diligenciamiento de los instrumentos de medición.

Se realizaron capacitaciones y asistencias técnicas con el propósito de fortalecer la aplicación del instrumento y garantizar un seguimiento permanente al proceso, reportando oportunamente las inconsistencias identificadas. Se continuará con las acciones de seguimiento hasta lograr el cumplimiento de la meta anual.

En cuanto al servicio de quirófano, se aplican cinco encuestas mensuales, para un total de 15 encuestas durante el trimestre. De acuerdo con el reporte de procedimientos, se realizaron 16 cirugías en junio, 61 en julio y 84 en agosto. Esta información fue suministrada a la Oficina de Planeación, entidad encargada de consolidar y reportar la muestra correspondiente al servicio de quirófano.

OBSERVACIONES

HOSPITALIZACION		No.
RED ORIENTE	El vigilante del turno de la noche nos incomoda	1
	Cuando solicito a la enfermera se demora demasiado en atenderme	1
	La sopa es muy aguada	1
	El agua es demasiado fría	3
	Mala información con respecto a la salida y el traslado del paciente	1
	La dieta es muy poquita.	2
	Comodidad sillas para acompañantes.	4
	Algo que me molesta es el ruido en el pasillo.	1
	Agilizar toma de monitoreo antes de la cita por Ginecología, o no colocar muy seguidas las citas.	1

IMAGENOLOGIA		No.
RED ORIENTE	Mas agendas para las citas	3
	Entregar más rápido los resultados	1

LABORATORIO		No.
RED NORTE	Las citas las den más rápido	1
RED OCCIDENTE	Más médicos	1
	Más días de atención	1
	Habilitar más agendas	1
RED ORIENTE	Mas oportunidad en las citas	3
	Ampliar horarios para toma de laboratorios	1
RED SUR	Hace falta más auxiliares para que mejore el centro de salud	3

AMBULATORIO		No.
RED NORTE	En caso de cancelación de citas me llaman a informar y a reprogramarla	1
	Mas citas médicas	2
RED OCCIDENTE	Más días de atención	1
	Instalaciones poca luz	1
	Más amplio	1

RED ORIENTE	Hacer que los tratamientos sean un poco más cortos	1
	En cuanto a la atención el día de mi cita se demoraron bastante a la hora establecida	1
	Ampliar los servicios en psicología y nutrición y ampliar los horarios	1
RED SUR	Cuando tengo citas me llaman a recordarme	1
	Actualizar programa en el televisor siempre son los mismos	1
	Más Médicos	1
	Cuando hay algún cambio en la atención nos informan a tiempo	1
	Más oportunidad de citas	1

URGENCIAS		No.
RED NORTE	Que la atención sea más rápida	7
RED OCCIDENTE	Habilitar más agendas de citas	3
	En farmacia sea más rápida la atención	1