



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

**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
I TRIMESTRE 2026**

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES  
Profesional Universitaria  
Proyecto

JUAN CARLOS MERA GUERRERO  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 8 de mayo 2026

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2026.....	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.....	8
2.1.5 Participación de Régimen de salud en la encuesta.....	7
3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	8
3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.....	8
3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido.....	10
3.3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.....	10
4. RECURSO HUMANO.....	11
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....	11
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
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.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	12
4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida .....	¡Error! Marcador no definido.
4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente. ....	¡Error! Marcador no definido.
5. INFORMACION Y ORIENTACION .....	13
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes .....	13
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´ .....	15
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.	16
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.....	17
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	¡Error! Marcador no definido.
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA .....	18
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados. ....	18
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.....	19
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA .....	20
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.....	20
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	21
8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada.....	21
8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	22
9. GENERALIDADES .....	23
9.1 Proporción de usuarios satisfechos.....	23
9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2025	24
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....	25
9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2025	
10. CONSOLIDADO DE PRIMER TRIMESTRE 2026 INDICADORES DE SATISFACCION .....	30
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION .....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES .....	30
OBSERVACIONES.....	34

## INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2026

### 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 3.836 encuestas en para la vigencia 2026, las cuales se deben aplicar trimestralmente 959 encuestas.

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

Red/Servicio	Sur	Norte	Occidente	Oriente	Total
Ambulatorio	42	42	39	39	162
Urgencias	54	54	54	0	162
Laboratorio	42	42	39	39	162
Imagenología	40	40	40	42	162
Hospitalización	76	0	0	76	152
Quirofano	0	0	0	159	159
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>178</b>	<b>172</b>	<b>355</b>	<b>959</b>

### 2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

#### 2.1.1 Género.

GENERO	CIRUGIAS	HOSPITALIZACION	IMAGENOLOGIA	LABORATORIO	SERVICIOS AMBULATORIOS	URGENCIAS	Total	%
Femenino	108	112	100	111	120	97	648	68%
Masculino	49	40	60	46	39	61	295	31%
Sin especificar	2	0	2	3	1	4	12	1%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>152</b>	<b>162</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>162</b>	<b>955</b>	<b>100%</b>

El 68% de los encuestados son de género femenino, el 31% de género masculino y el 1% no especifica.

#### 2.1.2 Participación de la encuesta por edades

El 32% de los encuestados esta entre los 61 y mas de edad, el 17% entre los 51 a 60 años de edad, el 15% entre los 41 a 50 años, el 7 entre los 36 a 40 años, y entre los 31 a 35 años y entre los 25 a 30 años el 9% , entre los 19 a 24 años, el 8%, menores o iguales a 18 años el 4% y el 1% sin especificar.

Grupo Etario	CIRUGIAS	HOSPITALIZACION	IMAGENOLOGIA	LABORATORIO	SERVICIOS AMBULATORIOS	URGENCIAS	Total	%
Entre 61 y más	40	52	54	70	41	52	<b>309</b>	32%
Entre 51 y 60 años	28	29	23	29	29	29	<b>167</b>	17%
Entre 41 y 50 años	25	23	24	23	22	25	<b>142</b>	15%
Entre 36 y 40 años	20	9	17	5	8	8	<b>67</b>	7%
Entre 31 y 35 años	16	9	12	6	12	9	<b>64</b>	7%
Entre 25 y 30 años	14	19	13	7	17	13	<b>83</b>	9%
Entre 19 y 24 años	10	8	11	15	16	15	<b>75</b>	8%
Menores o iguales de 18 años	4	3	6	2	14	7	<b>36</b>	4%
Sin especificar	2	0	2	3	1	4	<b>12</b>	1%
<b>Total General</b>	<b>159</b>	<b>152</b>	<b>162</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>162</b>	<b>955</b>	100%

### 2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a los usuarios afiliados por EPS, los encuestados del primer trimestre del año 2026 presenta la participación de la siguiente manera: Emssanar 78%, Nueva EPS 14%, el 2% de EPS no encontradas, y de la EPS-I Mallamas, 1% EPS Sanitas, Famissanar, Adres y particulares, menos del 1% de UNGR, Secretaria municipal de salud.

EPS	URGENCIAS	IMAGENOLOGIA	LABORATORIO	S. AMBULATORIOS	CIRUGIAS	HOSPITALIZACION	TOTAL	%
EMSSANAR	106	124	112	134	153	115	744	78%
NUEVA EPS	32	25	39	19	2	21	138	14%
EPS No Encontrada	7	2	6	2	3	2	22	2%
EPS INDIGENA MALLAMAS	7	1	1	5	0	6	20	2%
SANITAS	4	3	0	0	0	1	8	1%
FAMISANAR	3	0	0	0	0	3	6	1%
ADRES	0	2	0	0	0	0	2	0%
PARTICULARES	1	2	1	0	1	1	6	1%
ASMET SALUD	1	0	0	0	0	2	3	0%
CÑ MUNDIAL DE SEGUROS	0	2	0	0	0	0	2	0%
UNGRD	0	1	0	0	0	1	2	0%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD DE PASTO	1	0	1	0	0	0	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>162</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>159</b>	<b>152</b>	<b>955</b>	<b>100%</b>

#### 2.1.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta

Régimen	Cirugía	Imagenología	Laboratorio	S. Ambulatorio	Urgencias	Hospitalización	Total	%
Subsidiado	155	144	152	159	135	141	886	93%
Contributivo	2	12	4	0	21	10	49	5%
Otro	2	5	3	1	4	0	15	2%
Particular	0	1	1	0	1	1	4	0%
Vinculado	0	0	0	0	1	0	1	0%
<b>Total General</b>	<b>159</b>	<b>162</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>162</b>	<b>152</b>	<b>955</b>	<b>100%</b>

En el primer trimestre del año 2026 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta el 93% usuarios corresponde al régimen subsidiado, el 5% al régimen contributivo, y pertenecen al otro tipo de vinculación.

### 2.1.5 Participación de la población en la encuesta

Grupo Poblacional	CIRUGIAS	HOSPITALIZACION	IMAGENOLOGIA	LABORATORIO	SERVICIOS AMBULATORIOS	URGENCIAS	Total	%
Sin especificar	81	84	86	65	80	84	480	50%
Otro grupo poblacional	74	63	74	90	76	75	452	47%
Desplazados	4	1	0	3	1	1	10	1%
Población rural	0	0	1	0	0	2	3	0%
Habitante de calle	0	2	0	1	0	0	3	0%
Población infantil a cargo del ICBF	0	1	0	0	1	0	2	0%
Discapacitado	0	1	1	0	0	0	2	0%
Desmovilizados	0	0	0	0	1	0	1	0%
Madres comunitarias	0	0	0	1	0	0	1	0%
Víctima de Conflicto Armado	0	0	0	0	1	0	1	0%
<b>Total General</b>	<b>159</b>	<b>152</b>	<b>162</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>162</b>	<b>955</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a los usuarios, los encuestados del I trimestre del año 2026 presenta la participación del 50% población sin especificar, el 47% otro tipo de población, el 1% de la población desplazada, y menos del 1% población Población rural, Habitante de calle, Población infantil a cargo del ICBF, Discapacitado, Desmovilizados, Madres comunitarias, Víctima de Conflicto Armado que responde las encuestas de satisfacción.

## 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	1	40	1	0	42
OCCIDENTE	14	24	1	0	39
ORIENTE	6	31	0	0	37
SUR	3	39	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>134</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>15%</b>	<b>84%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
RED	IMAGENOLOGIA				
NORTE	0	40	0	0	40
OCCIDENTE	6	31	1	2	40
ORIENTE	4	38	0	0	42
SUR	39	0	1	0	40
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>109</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>30%</b>	<b>67%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>243</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>322</b>
<b>%</b>	<b>23%</b>	<b>75%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

EL 75% de usuarios se encuentra satisfechos y el 23% muy satisfechos, esto suma el 98% de satisfacción, el 1% se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos

Primer trimestre 2026: 98%

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

¿CON LA OPORTUNIDAD DE CITAS, USTED SE SIENTE?					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	0	42	0	0	42
OCCIDENTE	11	25	1	2	39
ORIENTE	0	23	14	0	37
SUR	1	36	5	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>126</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>8%</b>	<b>79%</b>	<b>13%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
RED	IMAGENOLOGIA				
NORTE	0	40	0	0	40
OCCIDENTE	6	29	1	4	40
ORIENTE	0	22	20	0	42
SUR	0	40	0	0	40

<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>131</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>4%</b>	<b>81%</b>	<b>13%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>257</b>	<b>41</b>	<b>6</b>	<b>322</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>80%</b>	<b>13%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

EL 6% de usuarios se encuentra satisfechos y el 80% muy satisfechos, esto suma el 86% de satisfacción, el 13% se encuentran insatisfechos y el 2% muy insatisfechos

Primer trimestre 2026: 86%

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

CON EL TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE QUE LLEGO A LA SEDE, HASTA QUE LO ATENDIERON, USTED SE ENCUENTRA:					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	1	41	0	0	42
OCCIDENTE	12	27	0	0	39
ORIENTE	10	26	1	0	37
SUR	3	39	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>133</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>16%</b>	<b>83%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
IMAGENOLOGIA					
NORTE	0	40	0	0	40
OCCIDENTE	6	30	2	2	40
ORIENTE	11	31	0	0	42
SUR	0	40	0	0	40
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>141</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>10%</b>	<b>87%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>274</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>322</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>85%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

EL 13% de usuarios se encuentra satisfechos y el 85% muy satisfechos, esto suma el 98% de satisfacción, el 1% se encuentran insatisfechos y el 1% muy insatisfechos

Primer trimestre 2026: 98%

### 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	42	0	42
OCCIDENTE	26	13	39
ORIENTE	35	2	37
SUR	37	5	42
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>88%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

EL 88% de usuarios responden que si les brindaron la opción de elegir el profesional de su preferencia y el 13% responde de forma negativa.

Primer trimestre 2026: 88%

#### 4. RECURSO HUMANO

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

¿Qué tan conforme se siente con el trato y la atención recibida por parte de los profesionales de la ESE Pasto Salud?					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	1	41	0	0	42
OCCIDENTE	14	25	0	0	39
ORIENTE	5	32	0	0	37
SUR	3	39	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>137</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
RED	HOSPITALIZACION				
ORIENTE	16	60	0	0	76
SUR	4	71	1	0	76
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>131</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>152</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>
RED	IMAGENOLOGIA				
NORTE	0	40	0	0	40
OCCIDENTE	6	30	1	3	40
ORIENTE	4	38	0	0	42
SUR	1	38	1	0	40
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>146</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>162</b>

%	7%	90%	1%	0%	98%
<b>RED</b>	<b>LABORATORIO</b>				
NORTE	1	41	1	0	43
OCCIDENTE	6	30	1	2	39
ORIENTE	7	29	0	0	36
SUR	3	38	1	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>138</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>11%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>97%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>				
NORTE	1	53	0	0	54
OCCIDENTE	6	40	7	1	54
SUR	1	53	0	0	54
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>146</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>5%</b>	<b>90%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>				
ORIENTE	21	137	0	1	159
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>137</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>159</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>835</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>955</b>
<b>%</b>	<b>10%</b>	<b>87%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

EL 10% de usuarios se encuentra satisfechos y el 87% muy satisfechos, esto suma el 97% de satisfacción, el 1% se encuentran insatisfechos y el 1% muy insatisfechos

Primer trimestre 2026: 97%

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

QUÉ TAN SATISFECHO ¿ESTA FRENTE A LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA, ¿DURANTE LA CONSULTA, INCLUYENDO LA EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA DE SALUD, EL PROCEDIMIENTO Y EL TRATAMIENTO A SEGUIR					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	0	42	0	0	42
OCCIDENTE	12	27	0	0	39
ORIENTE	4	33	0	0	37
SUR	3	38	1	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>140</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>12%</b>	<b>88%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>HOSPITALIZACION</b>				

<b>ORIENTE</b>	22	54	0	0	76
<b>SUR</b>	4	70	2	0	76
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>124</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>152</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>
<b>RED</b>	<b>IMAGENOLOGIA</b>				
<b>NORTE</b>	0	39	1	0	40
<b>OCCIDENTE</b>	7	30	1	2	40
<b>ORIENTE</b>	9	33	0	0	42
<b>SUR</b>	1	39	0	0	40
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>141</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>10%</b>	<b>87%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>				
<b>NORTE</b>	1	52	1	0	54
<b>OCCIDENTE</b>	6	41	6	1	54
<b>SUR</b>	0	54	0	0	54
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>147</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>4%</b>	<b>91%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>				
<b>ORIENTE</b>	<b>31</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	159
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	159
<b>%</b>	<b>19%</b>	<b>81%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	100%
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>680</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>795</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>86%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

EL 13% de usuarios se encuentra satisfechos y el 86% muy satisfechos, esto suma el 99% de satisfacción, el 2% se encuentran insatisfechos y menos del 1% muy insatisfechos.

Primer trimestre 2026: 99%

#### 4. INFORMACION Y ORIENTACION

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

UNA VEZ RECIBIDA LA INFORMACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, USTED SE ENCUENTRA:						
AMBULATORIO						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
<b>NORTE</b>	0	42	0	0	0	42
<b>OCCIDENTE</b>	4	29	0	0	6	39
<b>ORIENTE</b>	5	31	0	1	0	37

<b>SUR</b>	3	35	0	1	3	42
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>137</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>8%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>HOSPITALIZACION</b>					
<b>ORIENTE</b>	20	56	0	0	0	76
<b>SUR</b>	3	71	1	0	1	76
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>127</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>152</b>
<b>%</b>	<b>15%</b>	<b>84%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>IMAGENOLOGIA</b>					
<b>NORTE</b>	1	39	0	0		40
<b>OCCIDENTE</b>	0	28	0	0	12	40
<b>ORIENTE</b>	11	31	0	0	0	42
<b>SUR</b>	0	39	0	0	1	40
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>137</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>7%</b>	<b>85%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>LABORATORIO</b>					
<b>NORTE</b>	1	42	0	0	0	43
<b>OCCIDENTE</b>	4	24	4	0	7	39
<b>ORIENTE</b>	5	31	0	0	0	36
<b>SUR</b>	1	37	2	0	2	42
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>134</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>7%</b>	<b>84%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>					
<b>NORTE</b>	53	0	1	0	0	54
<b>OCCIDENTE</b>	0	30	2	0	22	54
<b>SUR</b>	0	52	0	0	2	54
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>82</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>33%</b>	<b>51%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>					
<b>ORIENTE</b>	37	122	0	0	0	159
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>159</b>
<b>%</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>739</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>56</b>	<b>955</b>
<b>%</b>	<b>15%</b>	<b>77%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

EL 15% de usuarios se encuentra satisfechos y el 77% muy satisfechos, esto suma el 93% de satisfacción, el 1% se encuentran insatisfechos y menos del 6% responde no haber recibido información.

Primer trimestre 2026: 93%

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

DEPUÉS DE RECIBIR LA INFORMACIÓN SOBRE CÓMO REALIZAR UNA PQRSFD-D (PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN, DENUNCIA O DESISTIMIENTO), USTED SE SIENTE:						
<b>AMBULATORIO</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
NORTE	0	40	0	0	2	42
OCCIDENTE	0	29	1	0	9	39
ORIENTE	14	23	0	0	0	37
SUR	1	34	0	0	7	42
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>126</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>9%</b>	<b>79%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>
<b>HOSPITALIZACION</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
ORIENTE	23	53	0	0	0	76
SUR	2	73	1	0	0	76
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>126</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>
<b>%</b>	<b>16%</b>	<b>83%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>IMAGENOLOGIA</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
NORTE	0	39	0	0	1	40
OCCIDENTE	0	28	0	0	12	40
ORIENTE	8	34	0	0	0	42
SUR	0	39	0	0	1	40
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>5%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>
<b>LABORATORIO</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
NORTE	0	39	0	0	4	43
OCCIDENTE	2	27	0	4	6	39
ORIENTE	7	28	0	0	1	36
SUR	0	36	0	0	6	42
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>81%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>
<b>URGENCIAS</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
NORTE	2	50	0	0	2	54
OCCIDENTE	0	31	1	0	22	54
SUR	0	50	0	0	4	54
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>131</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>1%</b>	<b>81%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>
<b>QUIROFANO</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
ORIENTE	58	101	0	0	0	159

TOTAL	58	101	0	0	0	159
%	36%	64%	0%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	117	754	3	4	77	955
%	12%	79%	0%	0%	8%	100%

EL 12% de usuarios se encuentra satisfechos y el 79% muy satisfechos, esto suma el 91% de satisfacción, el 8% responde no haber recibido información.

Primer trimestre 2026: 91%

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

QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ CON LA INFORMACION RECIBIDA SOBRE, EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE OFRECE PASTO SALUD E.S.E DENTRO DE SU RED DE PRESTADORES?						
<b>AMBULATORIO</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
NORTE	0	42	0	0	0	42
OCCIDENTE	1	21	1	0	16	39
ORIENTE	11	26	0	0	0	37
SUR	4	38	0	0	0	42
TOTAL	16	127	1	0	16	160
%	10%	79%	1%	0%	10%	100%
<b>HOSPITALIZACION</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
ORIENTE	15	61	0	0	0	76
SUR	4	72	0	0	0	76
TOTAL	19	133	0	0	0	152
%	13%	88%	0%	0%	0%	100%
<b>IMAGENOLOGIA</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
NORTE	0	40	0	0	0	40
OCCIDENTE	0	4	0	0	36	40
ORIENTE	11	31	0	0	0	42
SUR	0	40	0	0	0	40
TOTAL	11	115	0	0	36	162
%	7%	71%	0%	0%	22%	100%
<b>LABORATORIO</b>						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
NORTE	0	41	0	0	2	43
OCCIDENTE	3	29	1	0	6	39
ORIENTE	10	25	0	0	1	36
SUR	0	42	0	0	0	42
TOTAL	13	137	1	0	9	160

%	8%	86%	1%	0%	6%	100%
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>					
<b>NORTE</b>	1	53	0	0	0	54
<b>OCCIDENTE</b>	0	8	1	0	45	54
<b>SUR</b>	0	54	0	0	0	54
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>115</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>1%</b>	<b>71%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>28%</b>	<b>0%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>					
<b>ORIENTE</b>	53	105	1	0	0	159
<b>TOTAL</b>	53	105	1	0	0	159
<b>%</b>	<b>33%</b>	<b>66%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>732</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>106</b>	<b>955</b>
<b>%</b>	<b>12%</b>	<b>77%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>

EL 12% de usuarios se encuentra satisfechos y el 77% muy satisfechos, esto suma el 89% de satisfacción, el 11% responde no haber recibido información.

Primer trimestre 2026: 89%

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

¿QUE TAN SATISFECHO ESTA CON EL APOYO Y LA INFORMACION RECIBIDA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS?						
AMBULATORIO						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
<b>NORTE</b>		38	0	0	4	42
<b>OCCIDENTE</b>	2	19	0	0	18	39
<b>ORIENTE</b>	7	29	0	0	1	37
<b>SUR</b>	1	36	0	0	5	42
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>76%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>
RED	HOSPITALIZACION					
<b>ORIENTE</b>	8	68	0	0	0	76
<b>SUR</b>	1	60	0	0	15	76
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>152</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>84%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>
RED	IMAGENOLOGIA					
<b>NORTE</b>	0	40	0	0	0	40
<b>OCCIDENTE</b>	0	1	0	0	39	40

ORIENTE	8	34	0	0	0	42
SUR	0	30	0	0	10	40
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>105</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>5%</b>	<b>65%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>LABORATORIO</b>					
NORTE	0	39	0	0	4	43
OCCIDENTE	3	24	1	0	11	39
ORIENTE	6	30	0	0	0	36
SUR	0	37	0	0	5	42
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>130</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>81%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>					
NORTE	2	52	0	0	0	54
OCCIDENTE	0	3	1	0	50	54
SUR	0	44	0	0	10	54
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>99</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>1%</b>	<b>61%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>					
ORIENTE	36	123	0	0	0	159
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>123</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>159</b>
<b>%</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>707</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>172</b>	<b>955</b>
<b>%</b>	<b>8%</b>	<b>74%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>

EL 8% de usuarios se encuentra satisfechos y el 74% muy satisfechos, esto suma el 82% de satisfacción, el 18% responde no haber recibido información.

Primer trimestre 2026: 82%

## 5. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

### 5.1 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	No Aplica	TOTAL
NORTE	1	37	0	0	4	42
OCCIDENTE	6	25	0	0	8	39
ORIENTE	1	33	0	0	3	37
SUR	1	35	1	0	5	42

<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>130</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>81%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>HOSPITALIZACION</b>					
<b>ORIENTE</b>	14	62	0	0	0	76
<b>SUR</b>	3	65	2	0	6	76
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>127</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>152</b>
<b>%</b>	<b>11%</b>	<b>84%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>					
<b>NORTE</b>	1	53	0	0	0	54
<b>OCCIDENTE</b>	3	30	2	0	19	54
<b>SUR</b>	0	54	0	0	0	54
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>137</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>2%</b>	<b>85%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>
<b>QUIROFANO</b>						
<b>ORIENTE</b>	14	143	1	0	1	159
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>143</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>159</b>
<b>%</b>	<b>9%</b>	<b>90%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>537</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>633</b>
<b>%</b>	<b>7%</b>	<b>85%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

EL 7% de usuarios se encuentra satisfechos y el 85% muy satisfechos, esto suma el 99% de satisfacción, el 1% se encuentran insatisfechos, 7% responde no haber recibido información.

Primer trimestre 2026: 92%

## 5.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.

ESTA SATISFECHO CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS?					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
<b>NORTE</b>	1	37	0	0	38
<b>OCCIDENTE</b>	6	25	0	0	31
<b>ORIENTE</b>	0	31	1	0	32
<b>SUR</b>	1	34	0	0	35
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>127</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>136</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>93%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
RED	HOSPITALIZACION				
<b>ORIENTE</b>	10	65	1	0	76
<b>SUR</b>	0	41	1	0	42

<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>106</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>118</b>
<b>%</b>	<b>8%</b>	<b>90%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>				
NORTE	1	51	0	0	52
OCCIDENTE	3	28	3	0	34
SUR	0	48	0	0	48
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>127</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>134</b>
<b>%</b>	<b>3%</b>	<b>95%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>				
ORIENTE	23	118	1	0	142
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>118</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>159</b>
<b>%</b>	<b>14%</b>	<b>74%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>89%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>478</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>530</b>
<b>%</b>	<b>8%</b>	<b>90%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

EL 8% de usuarios se encuentra satisfechos y el 90% muy satisfechos, esto suma el 99% de satisfacción, el 1% se encuentran insatisfechos.

Primer trimestre 2026: 99%

## 6. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

### 6.1 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
ORIENTE	9	64	0	0	73
SUR	0	29	0	0	29
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>102</b>
<b>%</b>	<b>9%</b>	<b>91%</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
RED	AMBULATORIO				
NORTE	0	24	0	0	24
OCCIDENTE	0	4	0	0	4
ORIENTE	0	9	0	0	9
SUR	1	8	0	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>

%	2%	98%	0%	0	100%
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>				
<b>ORIENTE</b>	1	18	0	0	19
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
<b>%</b>	<b>5%</b>	<b>95%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>				
<b>NORTE</b>	1	36	0	0	37
<b>SUR</b>	0	8	0	0	8
<b>OCCIDENTE</b>	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>
<b>%</b>	<b>2%</b>	<b>98%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>200</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>212</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>94%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

EL 6% de usuarios se encuentra satisfechos y el 94% muy satisfechos, esto suma el 100% de satisfacción.

Primer trimestre 2026: 100%

## 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

### 7.1 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 Satisfecho	Satisfecho	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	TOTAL
<b>ORIENTE</b>	6	69	0	0	75
<b>SUR</b>	4	70	0	2	76
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>151</b>
<b>%</b>	<b>7%</b>	<b>92%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

EL 7% de usuarios se encuentra satisfechos y el 92% muy satisfechos, esto suma el 99% de satisfacción, el 1% se encuentran muy insatisfechos.

Primer trimestre 2026: 99%

## 7.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.

¿LE OFRECIERON ALTERNATIVA DE LA PROTEINA EN LA DIETA?			
HOSPITALIZACION			
RED	SI	NO	TOTAL
ORIENTE	45	21	66
SUR	28	48	76
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>142</b>
<b>%</b>	<b>51%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>

EL 51% de usuarios responden que, si le ofrecieron la alternativa de proteína en la dieta, mientras el 49% responde no.

Primer trimestre 2026:51%

## 7.3 Se sintió cómodo en las instalaciones de Pasto Salud ESE.

SE SINTIO SATISFECHO EN LAS INSTALACIONES DE PASTO SALUD ESE			
AMBULATORIO			
RED	SI	NO	TOTAL
NORTE	245	7	252
OCCIDENTE	232	2	234
ORIENTE	218	4	222
SUR	251	1	252
<b>TOTAL</b>	<b>946</b>	<b>14</b>	<b>960</b>
<b>%</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
RED	IMAGENOLOGIA		
NORTE	238	2	240
OCCIDENTE	241	0	241
ORIENTE	252	0	252
SUR	241	0	241
<b>TOTAL</b>	<b>972</b>	<b>0</b>	<b>972</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
RED	HOSPITALIZACION		
ORIENTE	456	0	456
SUR	456	0	456
<b>TOTAL</b>	<b>912</b>	<b>0</b>	<b>912</b>

%	100%	0%	100%
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>		
<b>NORTE</b>	312	12	324
<b>OCCIDENTE</b>	323	1	324
<b>SUR</b>	324	0	324
<b>TOTAL</b>	<b>959</b>	<b>13</b>	<b>972</b>
<b>%</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>LABORATORIO</b>		
<b>NORTE</b>	252	6	258
<b>OCCIDENTE</b>	222	12	234
<b>SUR</b>	251	1	252
<b>ORIENTE</b>	215	1	216
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>20</b>	<b>960</b>
<b>%</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>		
<b>ORIENTE</b>	<b>954</b>	<b>0</b>	<b>954</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>5683</b>	<b>47</b>	<b>5730</b>
<b>%</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

EL 99% de usuarios se encuentra satisfechos y el 1% muy satisfechos, esto suma el 99% de satisfacción.

Primer trimestre 2026:99%

## 8. GENERALIDADES

### 8.1 Proporción de usuarios satisfechos

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su centro de salud?							
AMBULATORIO							
RED	Muy Buena	Buena	Regular	Muy Mala	Mala	No responde	TOTAL
<b>NORTE</b>	1	41	0	0	0	0	42
<b>OCCIDENTE</b>	18	21	0	0	0	0	39
<b>ORIENTE</b>	11	24	2	0	0	0	37
<b>SUR</b>	2	40	0	0	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>126</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>

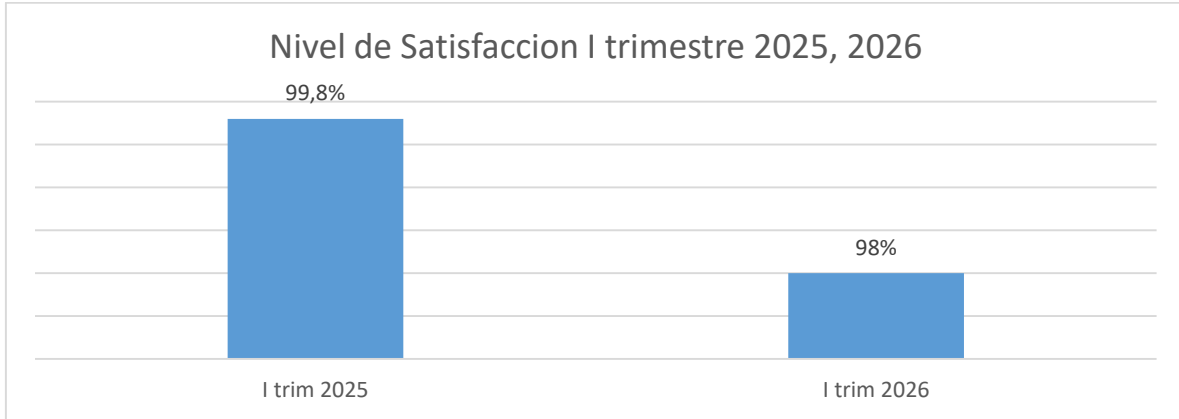
%	20%	79%	1%	0%		0%	100%
<b>RED</b>	<b>HOSPITALIZACION</b>						
<b>ORIENTE</b>	22	53	1	0	0	0	76
<b>SUR</b>	16	59	1	0	0	0	76
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>112</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>
<b>%</b>	<b>25%</b>	<b>74%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>
<b>RED</b>	<b>IMAGENOLOGIA</b>						
<b>NORTE</b>	0	39	0	0	0	1	40
<b>OCCIDENTE</b>	7	32	1	0	0	0	40
<b>ORIENTE</b>	9	33	0	0	0	0	42
<b>SUR</b>	0	40	0	0	0	0	40
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>144</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>10%</b>	<b>89%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>LABORATORIO</b>						
<b>NORTE</b>	4	39	0	0	0	0	43
<b>OCCIDENTE</b>	15	23	1	0	0	0	39
<b>ORIENTE</b>	7	29	0	0	0	0	36
<b>SUR</b>	2	40	0	0	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>131</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>18%</b>	<b>82%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>						
<b>NORTE</b>	4	48	1	0	0	1	54
<b>OCCIDENTE</b>	10	36	6	2	0	0	54
<b>SUR</b>	1	53	0	0	0	0	54
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>137</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>9%</b>	<b>85%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>99%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>						
<b>ORIENTE</b>	<b>72</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>159</b>
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>159</b>
<b>%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>737</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>955</b>
<b>%</b>	<b>21%</b>	<b>77%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

EL 21% de usuarios se encuentra satisfechos y el 77% muy satisfechos, esto suma el 98% de satisfacción.

Primer trimestre 2026: 98 %

### 8.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por primer trimestre del año 2025 y 2026

A continuación, se presenta la proporción de usuarios satisfechos comparando el primer trimestre del año 2025 y 2026, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



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

En una escala de 1 a 10, ¿Qué tan probable es que usted recomiende los servicios de Pasto Salud ESE, a un familiar o amigo?						
AMBULATORIO						
RED	Definitivamente si	Probablemente sí	Probablemente no	Definitivamente no	No responde	TOTAL
NORTE	17	24	1	0	0	42
OCCIDENTE	18	16	3	0	2	39
ORIENTE	32	5	0	0	0	37
SUR	36	6	0	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>64%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>98%</b>
RED	HOSPITALIZACION					TOTAL
ORIENTE	75	1	0	0	0	76
SUR	75	1	0	0	0	76
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>
<b>%</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
RED	IMAGENOLOGIA					TOTAL
NORTE	15	24	1	0	0	40
OCCIDENTE	3	22	1	0	14	40
ORIENTE	42	0	0	0	0	42
SUR	39	0	0	1	0	40
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>46</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>162</b>

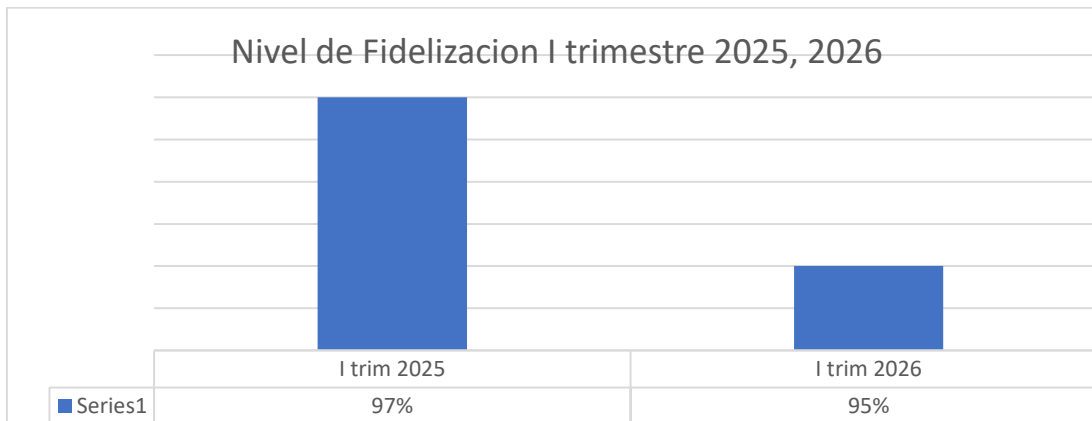
%	61%	28%	1%	0%	9%	99%
<b>RED</b>	<b>LABORATORIO</b>					
<b>NORTE</b>	18	24	0	0	1	43
<b>OCCIDENTE</b>	15	19	0	0	5	39
<b>ORIENTE</b>	34	2	0	0	0	36
<b>SUR</b>	35	6	1	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>64%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>99%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>					
<b>NORTE</b>	14	36	0	0	4	54
<b>OCCIDENTE</b>	8	29	4	1	12	54
<b>SUR</b>	53	1	0	0	0	54
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>66</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>162</b>
<b>%</b>	<b>46%</b>	<b>41%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>99%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>					
<b>ORIENTE</b>	<b>157</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>159</b>
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>159</b>
<b>%</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>686</b>	<b>218</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>955</b>
<b>%</b>	<b>72%</b>	<b>23%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

EL 72% de usuarios responde que definitivamente si recomendaría los servicios de la empresa, el 23% probablemente sí, esto suma el 95%, el 1% probablemente no, menos del 1% que definitivamente no y el 4% no responde.

Primer trimestre 2026: 95 %

### 8.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por primer trimestre del año 2025 y 2026

A continuación, se presenta la proporción de usuarios que, Si Recomendarían a Pasto Salud a familiares y amigos, comparando el primer trimestre del año 2025 y 2026, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



### 8.2.2 Que Influyo en la Decisión

¿Qué fue lo que más influyo en su calificación?						
AMBULATORIO						
RED	Trato del personal de salud	Confianza en la atención médica	Claridad en la información recibida	Oportunidad en la atención	Infraestructura y comodidad	TOTAL
NORTE	12	3	0	0	0	15
OCCIDENTE	3	1	9	10	0	23
ORIENTE	0	2	7	3	4	16
SUR	3	5	13	2	0	23
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>77</b>
<b>%</b>	<b>23%</b>	<b>14%</b>	<b>38%</b>	<b>19%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>
HOSPITALIZACION						
RED						
ORIENTE	2	0	37	2	9	50
SUR	0	1	40	0	0	41
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>77</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>91</b>
<b>%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>85%</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>
IMAGENOLOGIA						
RED						
NORTE	13	0	0	0	0	13
OCCIDENTE	13	0	1	12	0	26
ORIENTE	0	3	3	2	6	14
SUR	1	0	21	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>75</b>
<b>%</b>	<b>36%</b>	<b>4%</b>	<b>33%</b>	<b>19%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>
LABORATORIO						
RED						

NORTE	14	2	0	0	0	16
OCCIDENTE	5	2	8	7	1	23
ORIENTE	7	4	9	2	3	25
SUR	3	0	13	1	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>81</b>
<b>%</b>	<b>36%</b>	<b>10%</b>	<b>37%</b>	<b>12%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>					
NORTE	10	5	2	1	0	18
OCCIDENTE	14	6	2	13	1	36
SUR	0	1	28	0	0	29
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>83</b>
<b>%</b>	<b>29%</b>	<b>14%</b>	<b>39%</b>	<b>17%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>					
ORIENTE	15	7	64	5	16	107
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>64</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>107</b>
<b>%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>21%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>42</b>	<b>257</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>514</b>
<b>%</b>	<b>22%</b>	<b>8%</b>	<b>50%</b>	<b>12%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

El 22% de los usuarios responden que recomendarían los servicios de Pasto Salud porque influyo en la decisión el trato con el personal, el 8% confianza en la atención médica, 50% claridad en la información recibida, 12% oportunidad en la atención, y el 8% en infraestructura y comodidad, resalta el mayor porcentaje el de claridad en la información.

#### 9. Proporción de usuarios que se encuentran satisfechos con la orientación en el proceso de referenciación

¿CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACION PROPORCIONADA DURANTE EL PROCESO DE REFERENCIA (OTRO NIVEL DE COMPLEJIDAD) FUE CLARA Y PRECISA?						
AMBULATORIO						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No aplica	TOTAL
NORTE	0	80	1	0	3	84
OCCIDENTE	12	47	0	0	19	78
ORIENTE	11	61	0	0	2	74
SUR	5	78	1	0	0	84
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>266</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>320</b>
<b>%</b>	<b>9%</b>	<b>83%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>
RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	35	117	0	0	0	152
SUR	5	142	2	0	3	152

<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>259</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>304</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>IMAGENOLOGIA</b>					
<b>NORTE</b>	0	79	1	0	0	80
<b>OCCIDENTE</b>	7	39	1	2	31	80
<b>ORIENTE</b>	15	69	0	0	0	84
<b>SUR</b>	1	78	0	0	1	80
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>265</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>324</b>
<b>%</b>	<b>7%</b>	<b>82%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>LABORATORIO</b>					
<b>NORTE</b>	0	39	0	0	4	43
<b>OCCIDENTE</b>	4	27	1	0	7	39
<b>ORIENTE</b>	4	32	0	0	0	36
<b>SUR</b>	1	40	0	0	1	42
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>138</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>160</b>
<b>%</b>	<b>6%</b>	<b>86%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>URGENCIAS</b>					
<b>NORTE</b>	2	105	1	0	0	108
<b>OCCIDENTE</b>	6	46	7	1	48	108
<b>SUR</b>	0	107	0	0	1	108
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>258</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>324</b>
<b>%</b>	<b>2%</b>	<b>80%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>
<b>RED</b>	<b>QUIROFANO</b>					
<b>ORIENTE</b>	<b>59</b>	<b>259</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>318</b>
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>259</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>318</b>
<b>%</b>	<b>19%</b>	<b>81%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>1445</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>120</b>	<b>1750</b>
<b>%</b>	<b>10%</b>	<b>83%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

EL 10% de usuarios responde que se encuentran muy satisfechos, el 83% satisfechos, lo que suma el 93%, el 1% muy insatisfechos, y el 7% no aplica ya que son personas que no han requerido el proceso de referenciación.

Primer trimestre 2026: 93 %

**10. CONSOLIDADO DE TRIMESTRE 2026 INDICADORES DE SATISFACCION**

PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2026	META 90%	NIVEL DE SATISFACCION			
	ESE PASTO SALUD	NORTE	SUR	ORIENTE	OCCIDENTE
El trámite para la asignación de su cita fue:	98%	99%	99%	100%	95%
El tiempo transcurrido desde que llegó a la sede, hasta que lo atendieron fue:	98%	100%	100%	99%	95%
Con la oportunidad de asignación de cita usted se encuentra:	85%	100%	94%	57%	90%
Le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio?	88%	100%	88%	95%	67%
En cuanto a la información brindada en la consulta le explicaron el problema de salud, procedimiento y tratamiento a seguir?	98%	99%	99%	100%	93%
Trato del talento humano	97%	99%	98%	100%	91%
Frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la cual consulto o asistió a su centro de atención, usted se encuentra:	98%	100%	99%	100%	94%
Le brindaron información y orientación sobre derechos y deberes	91%	99%	96%	100%	71%
Le brindaron información y orientación sobre como colocar una PQR	91%	95%	100%	100%	70%
Le brindaron información y orientación sobre el portafolio que presta Pasto Salud ESE	84%	99%	100%	99%	39%
Le brindaron información y orientación sobre trámites administrativos para recibir la atención	77%	96%	82%	99%	31%
De acuerdo a la explicación del uso de los medicamentos, Usted se encuentra?	99%	100%	98%	100%	97%
Le entregaron los medicamentos de manera completa?	98%	100%	99%	99%	95%
De acuerdo a las instalaciones donde fue atendido, se sintió cómodo	99%	97%	100%	100%	99%
En términos generales, su nivel de satisfacción, frente a la prestación de los servicios brindados en Pasto Salud ESE, usted se encuentra:	98%	99%	100%	99%	94%

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud ESE:	91%	96%	99%	100%	68%
Considera que la información y orientación proporcionada durante el proceso de referencia (otro nivel de complejidad) fue clara y precisa	98	99%	96%	99%	96%
<b>HOSPITALIZACION</b>					
Considera que la alimentación suministrada durante la hospitalización fue en la forma de presentación de los alimentos, sabor, temperatura, horarios, variedad:	99%		97%	100%	
Le ofrecieron alternativa de la proteína en la Dieta?	53%		37%	68%	

## CONCLUSIONES

1. En el primer trimestre del 2026 el 98% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el primer trimestre 2025 el 99.8% respondieron afirmativamente, se mantiene el nivel de satisfacción cumpliendo la meta del 90%.
2. El porcentaje de fidelización de parte de los usuarios de Pasto Salud ESE para el primer trimestre del año 2026 es del 93%, en comparación con el primer trimestre 2025 el 97% responde que, si recomendaría, hay un decremento del 6%, cumpliendo la meta propuesta del 90%.
3. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 98% de los usuarios se encuentran satisfechos en el trámite de asignación de citas, en comparación con el primer trimestre 2025 el 99%, se presenta un decremento del 1%.
4. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el primer trimestre del 2026 fue del 98%, y para el primer trimestre 2025: 100%, hay un incremento del 2%.
5. Para el primer trimestre del 2026 el 88% 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 2025 fue del 91%, con un decremento del 3%, cumpliendo la meta del 90%.
6. El trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación de salud en hospitalización, urgencias y ambulatorio fue del 97%, comparando con el primer trimestre del 2025 fue del 100%, con un decremento del 3%, cumpliendo la meta del 90%.
7. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir primer trimestre 2026: 98% y en el primer trimestre 2025: 100%, con un decremento del 22%, cumpliendo la meta del 90%.

8. En el primer trimestre 2026 el 91% de usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes. Manteniendo el mismo porcentaje del primer trimestre 2025 el 99%. Hay un decremento del 8%.

9. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d? los Usuarios en el primer trimestre del 2026 el resultado fue de 89%, para el primer trimestre del 2025 es del 98%, hay un decremento del 3%.

10. En cuanto a la pregunta referente a que sí el Usuario recibe información del Portafolio de servicios de Pasto Salud ESE, los Usuarios en el primer trimestre 2026 respondieron favorablemente el 84% y para el primer trimestre 2025 fue del 98%, lo que indica un decremento del 8%.

11. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el primer trimestre 2026 respondieron favorablemente el 77% y para el primer trimestre 2025 el resultado fue de 76%, hubo un incremento del 1%.

12. En referencia a la explicación correcta del uso de los medicamentos en el primer trimestre del 2026 es del 89% y en el primer trimestre 2025 fue del 94% de los usuarios responden afirmativamente, lo que indica un decremento del 5%.

13. En referencia a la entrega completa de los medicamentos el en el primer trimestre del 2026 es del 98% y en el primer trimestre 2025 fue del 93% de los usuarios responden afirmativamente, hay un incremento del 5%, cumpliendo la meta del 90%.

14. 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 primer trimestre 2026 el 99%, comparando con el primer trimestre del 2025 fue el 93%, lo que indica un incremento del 6%.

15. Para el primer trimestre 2026, el 51% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta en el primer trimestre del 2025 el 21%, no cumpliendo la meta del 11%, hay un decremento del 40%.

16. No cumple la meta la pregunta,

El 85% de usuarios responden estar satisfechos con la oportunidad de asignación de citas, hay oportunidad.

El 84% de usuarios estar satisfechos con la información brindada sobre el portafolio de servicios.

El 77% de usuarios se encuentran satisfechos sobre la información brindada sobre tramites admisntirativa.

El 51% de usuarios responden que se le pregunto sobre la alternativa de la proteína en la dieta.

17. Para el primer trimestre del año 2026, con el fin de dar cumplimiento a la totalidad de la aplicación de la muestra, se realizaron 955 encuestas de medición de satisfacción. Estas se activaron durante el mes de febrero y marzo, debido al retraso en la información de la población para esta vigencia 2026.

Se evidencian dificultades en el cumplimiento de la meta propuesta para el trimestre, por lo que se insiste en el cumplimiento para no afectar la muestra.

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.

Se actualiza la encuesta de satisfacción, con recomendaciones de acreditación, donde se incluyen las preguntas relacionadas al nivel de satisfacción de información sobre el proceso de referenciación, y se califica tipo NPS la recomendación del usuario hacia amigos y familiares, donde se pregunta los motivos que influyeron en la calificación para que se recomiende los servicios de la empresa.

## 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

<b>RED ORIENTE</b>	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
<b>RED SUR</b>	Cuando tengo citas me llaman a recordarme	1
	Actualizar programa en el televisor siempre son los mismos	1
	Mas Médicos	1
	Cuando hay algún cambio en la atención nos informan a tiempo	1
	Más oportunidad de citas	1

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