



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

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

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
Profesional Universitaria
Proyecto

JUAN CARLOS MERA GUERRERO
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 15 de julio 2026

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO 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.....	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.	8
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.	10
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.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.	¡Error! Marcador no definido.
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.	¡Error! Marcador no definido.
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización.	¡Error! Marcador no definido.
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.	¡Error! Marcador no definido.
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia	¡Error! Marcador no definido.
4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.	¡Error! Marcador no definido.
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	¡Error! Marcador no definido.
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'	14
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.	18
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA	20
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.	20
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.	21
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA	22
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	22
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	23
8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada.	23
8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.	23
9. GENERALIDADES	25
9.1 Proporción de usuarios satisfechos.....	25
9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2024	28
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....	28
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	33
OBSERVACIONES.....	36

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO 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

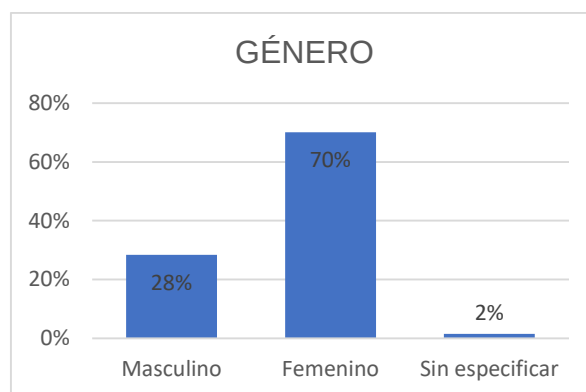
Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud, se aplicó la fórmula y se determinó aplicar 3.836 encuestas para la vigencia 2026, las cuales se deben aplicar trimestralmente 959 encuestas.

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
Quirófano	0	0	0	159	159
Total	254	178	172	355	959

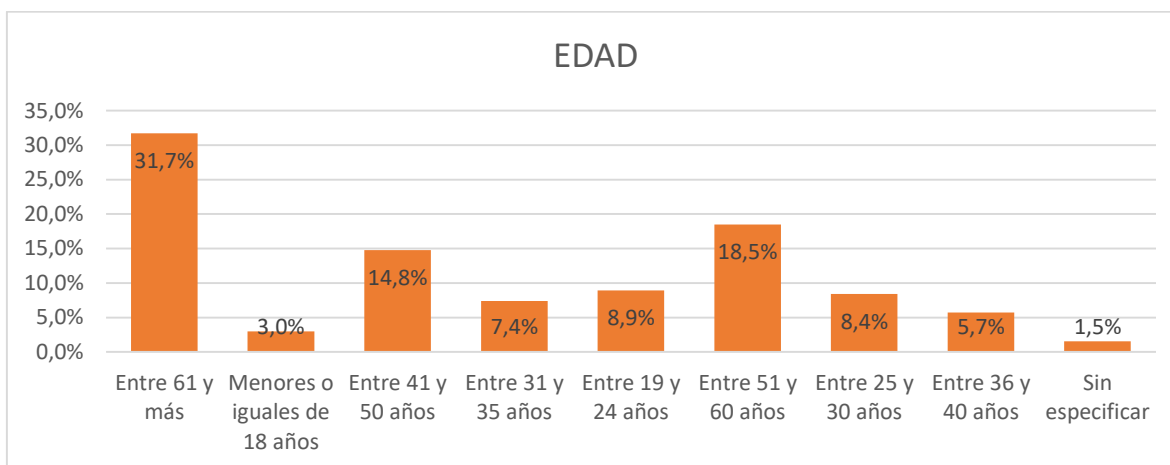
2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

2.1.1 Género.



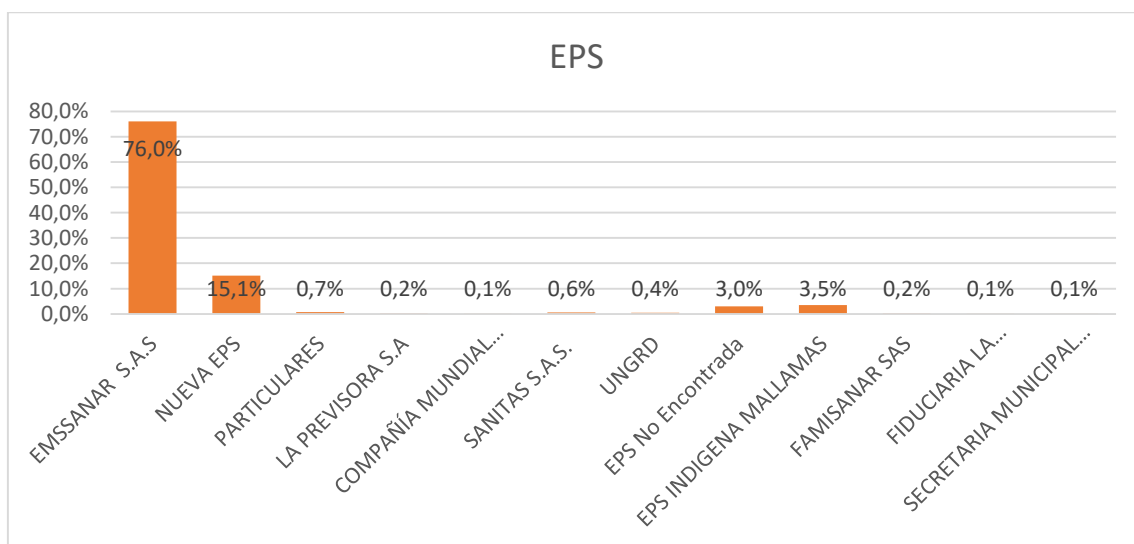
Se identifica que el 70% de los encuestados son de género femenino, el 28% de género masculino y un 2% sin especificar.

2.1.2 Participación de la encuesta por edades



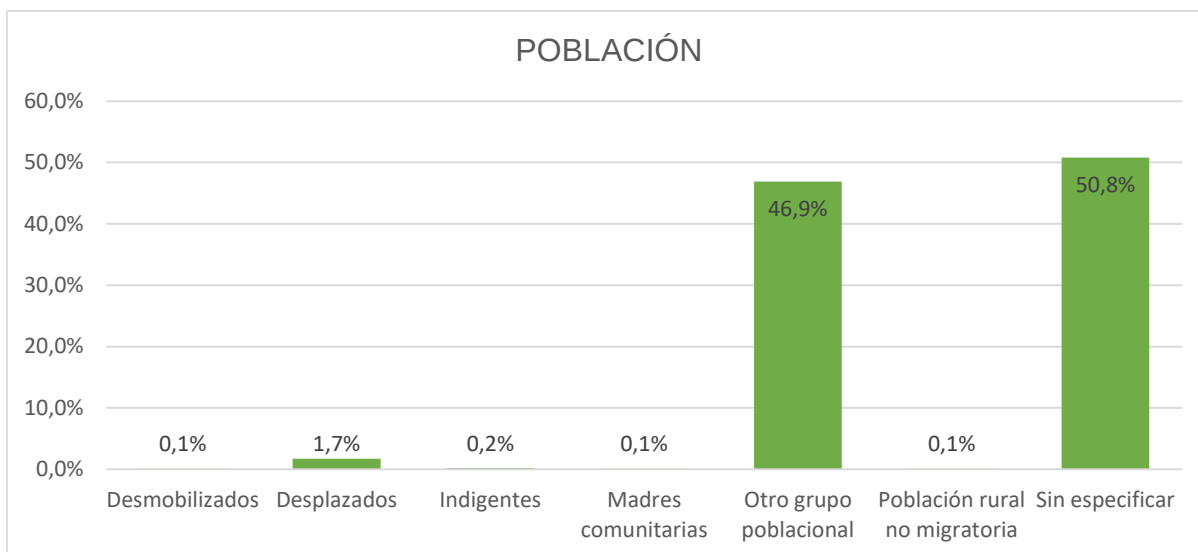
El 31.7% de los encuestados esta entre los 61 y mas de edad, el 18.5% entre los 51 a 60 años de edad, el 14.8% entre los 41 a 50 años, el 8.9% entre los 19 a 24 años, el 8.4% entre los 25 a 30 años, el 7.4% entre los 31 a 35 años, el 5.7% entre los 36 a 40 años, el 3% menores de 18 años y un 1.5% sin especificar, siendo el grupo de los adultos mayores quienes participan en mayor proporción de la encuestas de satisfacción.

2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta



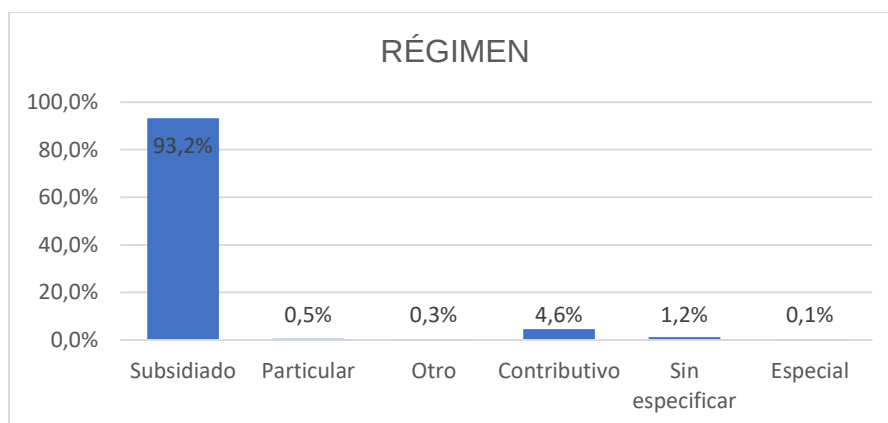
Se identifica que el 76% de los encuestados se encuentran afiliados a la EPS Emssanar, el 15.1% a Nueva EPS, el 3.5% a EPS Mallamas, el 3% no tiene registrada la EPS, el 0.7% a particulares, el 0.6% a EPS Sanitas, el 0.4% a Unidad de Gestión del Riesgo, y el 0.1% a Fiduciaria y Compañía Mundial de Seguros, por lo que se evidencia que la mayor proporción de encuestados durante el segundo trimestre de 2026 se encuentran afiliados a la EPS Emssanar.

2.1.4 Participación de la población en la encuesta



Con respecto al tipo de población encuestada durante el II trimestre del año 2026, se presenta que el 50.8% no se especifica, seguido por el 46.9% que pertenece a otro grupo poblacional, el 1.7% a desplazados, el 0.2% a indigentes y el 0.1% a desmovilizados, madres comunitarias y población rural no migratoria.

2.1.5 Participación de Régimen de salud en la encuesta



El 93.2% de los encuestado durante el segundo trimestre de 2026, se encuentran afiliado al régimen subsidiado, el 4.6% al régimen contributivo, el 1.5% no especifica o pertenece a otro régimen; y el 0.6% se encuentra como particular o dentro del régimen especial.

3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

FRENTE AL TRÁMITE PARA LA ASIGNACIÓN DE SU CITA, USTED SE SIENTE:					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	1	40	0	1	42
OCCIDENTE	15	24	1	0	40
ORIENTE	7	34	1	0	42
SUR	0	42	0	0	42
TOTAL	23	140	2	1	166
%	14%	84%	1%	1%	100%
IMAGENOLOGIA					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	6	34	0	0	40
OCCIDENTE	9	31	0	0	40
ORIENTE	5	37	0	0	42
SUR	0	40	0	0	40
TOTAL	20	142	0	0	162
%	12%	88%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	43	282	2	1	328
%	13%	86%	1%	0%	100%

El 99% de usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 se encuentran muy satisfechos y satisfechos con el trámite para la asignación de sus citas, y el 1% se encuentran insatisfechos.

Primer trimestre 2026: 98%
Segundo trimestre 2026: 99.1%

3.2. 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	3	38	0	1	42
OCCIDENTE	14	26	0	0	40
ORIENTE	11	31	0	0	42
SUR	0	42	0	0	42
TOTAL	28	137	0	1	166

%	17%	83%	0%	1%	100%
RED	IMAGENOLOGIA				
NORTE	7	33	0	0	40
OCCIDENTE	10	30	0	0	40
ORIENTE	12	30	0	0	42
SUR	0	40	0	0	40
TOTAL	29	133	0	0	162
%	18%	82%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	57	270	0	1	328
%	17.4%	82.3%	0.0%	0.3%	100%

El 99.7% de usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 se encuentran muy satisfechos y satisfechos con el tiempo desde que llegó a la sede hasta que lo atendieron y el 0.3% se encuentran muy insatisfechos.

Primer trimestre 2026: 98%

Segundo trimestre 2026: 99.7%

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

Con la oportunidad de asignación de cita usted se encuentra:					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	2	39	0	1	42
OCCIDENTE	11	23	1	5	40
ORIENTE	6	25	2	9	42
SUR	0	41	0	1	42
TOTAL	19	128	3	16	166
%	11%	77%	2%	10%	100%
RED	IMAGENOLOGIA				
NORTE	0	38	0	2	40
OCCIDENTE	10	29	0	1	40
ORIENTE	5	33	0	4	42
SUR	0	40	0		40
TOTAL	15	140	0	7	162
%	9%	86%	0%	4%	100%
GRAN TOTAL	34	268	3	23	328
%	10.4%	81.7%	0.9%	7.0%	100%

El 92.7% de usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 se encuentran muy satisfechos y satisfechos con la oportunidad en la asignación de su cita, el 7.9% se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos.

Primer trimestre 2026: 86%
Segundo trimestre 2026: 92.7%

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	14	40
ORIENTE	39	3	42
SUR	35	7	42
TOTAL	142	24	166
%	85.5%	14.5%	100%

El 85.5% de usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiesta que sí les brindaron la opción de elegir al profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio, mientras que un 14.5% no. Se evidencia que en comparación con el primer trimestre de 2026 la afirmación disminuye en un 2.5%

Primer trimestre 2026: 88%
Segundo trimestre 2026: 85.5%

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	40	1	0	42
OCCIDENTE	16	24	0	0	40
ORIENTE	5	37	0	0	42
SUR	0	42	0	0	42
TOTAL	22	143	1	0	166

%	13%	86%	0%	0%	99%
RED	HOSPITALIZACION				
ORIENTE	13	62	0	0	75
SUR	2	74	0	0	76
TOTAL	15	136	0	0	151
%	13%	86%	0%	0%	99%
RED	IMAGENOLOGIA				
NORTE	4	36	0	0	40
OCCIDENTE	12	28	0	0	40
ORIENTE	4	38	0	0	42
SUR	0	38	2	0	40
TOTAL	20	140	2	0	162
%	12%	86%	1%	0%	100%
RED	LABORATORIO				
NORTE	4	45	0	2	51
OCCIDENTE	13	25	1	0	39
ORIENTE	6	36	0	0	42
SUR	0	42	0	0	42
TOTAL	23	148	1	2	174
%	13%	85%	0%	0%	98%
RED	URGENCIAS				
NORTE	0	54	0	0	54
OCCIDENTE	6	44	3	1	54
SUR	0	54	0	0	54
TOTAL	6	152	3	1	162
%	4%	94%	2%	0%	99%
RED	QUIROFANO				
ORIENTE	28	131	0	0	159
TOTAL	28	131	0	0	159
%	18%	82%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	114	850	7	3	974
%	11.7%	87.3%	0.7%	0.3%	100%

El 99% de usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente al trato que recibieron del profesional que los atendió durante la consulta, mientras que un 1% se encuentran insatisfechos. Se evidencia que en comparación con el primer trimestre de 2026 la satisfacción incrementa en un 2%

Primer trimestre 2026: 97%
Segundo trimestre 2026: 99%

4.2 Proporción de usuarios satisfechos 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

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	2	40	0	0	42
OCCIDENTE	15	25	0	0	40
ORIENTE	11	31	0	0	42
SUR	1	41	0	0	42
TOTAL	29	137	0	0	166
%	17%	83%	0%	0%	100%
RED	HOSPITALIZACION				
ORIENTE	24	51	0	0	75
SUR	1	75	0	0	76
TOTAL	25	126	0	0	151
%	13%	86%	0%	0%	99%
RED	IMAGENOLOGIA				
NORTE	5	35	0	0	40
OCCIDENTE	10	29	0	1	40
ORIENTE	9	33	0	0	42
SUR	0	39	1	0	40
TOTAL	24	136	1	1	162
%	15%	84%	1%	0%	99%
RED	URGENCIAS				
NORTE	1	53	0	0	54
OCCIDENTE	5	47	1	1	54
SUR	0	53	1	0	54
TOTAL	6	153	2	1	162
%	4%	94%	1%	0%	99%
RED	QUIROFANO				
ORIENTE	12	147	0	0	159
TOTAL	12	147	0	0	159
%	8%	92%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	96	699	3	2	800
%	12.0%	87.4%	0.4%	0.0%	99.8%

El 99.4% de usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos 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 frente al trato que recibieron del profesional que los atendió durante la consulta, mientras que el 0.4% se encuentran insatisfechos. Se evidencia que en comparación con el primer trimestre de 2026 la satisfacción incrementa en un 0.4%

Primer trimestre 2026: 99%

Segundo trimestre 2026: 99.4%

5. INFORMACION Y ORIENTACION

5.1 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
NORTE	1	40	0	0	1	42
OCCIDENTE	5	25	1	0	9	40
ORIENTE	11	31	0	0	0	42
SUR	1	38	1	0	2	42
TOTAL	18	134	2	0	12	166
%	11%	81%	1%	0%	7%	100%
HOSPITALIZACION						
ORIENTE	28	47	0	0	0	75
SUR	1	75	0	0	0	76
TOTAL	29	122	0	0	0	151
%	19%	81%	0%	0%	0%	100%
IMAGENOLOGIA						
NORTE	3	37	0	0	0	40
OCCIDENTE	1	22	0	0	17	40
ORIENTE	15	27	0	0	0	42
SUR	0	29	0	0	11	40
TOTAL	19	115	0	0	28	162
%	12%	71%	0%	0%	17%	100%
LABORATORIO						
NORTE	3	47	0	1	0	51
OCCIDENTE	8	23	2	0	6	39
ORIENTE	10	31	0	0	1	42
SUR	0	42	0	0	0	42
TOTAL	21	143	2	1	7	174

%	12%	82%	1%	1%	4%	100%
RED	URGENCIAS					
NORTE	1	53	0	0	0	54
OCCIDENTE	0	40	0	1	13	54
SUR	0	51	0	0	3	54
TOTAL	1	144	0	1	16	162
%	1%	89%	0%	0%	10%	99%
RED	QUIROFANO					
ORIENTE	29	130	0	0	0	159
TOTAL	29	130	0	0	0	159
%	18%	82%	0%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	117	788	4	2	63	974
%	12.0%	80.9%	0.4%	0.2%	6.5%	100%

El 92.9% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la información y orientación sobre sus derechos y deberes; el 0.6% se encuentran insatisfechos y el 6.5% manifiesta no haber recibido esta información.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 911 respuestas 905 son satisfactorias, con un 99.3%

Primer trimestre 2026: 93%

Segundo trimestre 2026: 99.3%

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

DESPUÉS DE RECIBIR LA INFORMACIÓN SOBRE CÓMO REALIZAR UNA PQRSFD-D (PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN, DENUNCIA O DESISTIMIENTO), USTED SE SIENTE:						
AMBULATORIO						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
NORTE	2	37	0	0	3	42
OCCIDENTE	5	28	1	0	6	40
ORIENTE	14	27	0	0	1	42
SUR	0	31	1	0	10	42
TOTAL	21	123	2	0	20	166
%	13%	74%	1%	0%	12%	100%
HOSPITALIZACION						
ORIENTE	22	53	0	0	0	75

SUR	0	76	0	0	0	76
TOTAL	22	129	0	0	0	151
%	15%	85%	0%	0%	0%	100%
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	4	36	0	0	0	40
OCCIDENTE	1	30	0	0	9	40
ORIENTE	11	31	0	0	0	42
SUR	0	26	0	0	14	40
TOTAL	16	123	0	0	23	162
%	10%	76%	0%	0%	14%	100%
RED	LABORATORIO					
NORTE	4	43	0	0	4	51
OCCIDENTE	7	26	2	0	4	39
ORIENTE	7	33	0	0	2	42
SUR	0	39	0	0	3	42
TOTAL	18	141	2	0	13	174
%	10%	81%	1%	0%	7%	100%
RED	URGENCIAS					
NORTE	1	52	1	0	0	54
OCCIDENTE	0	42	0	0	12	54
SUR	0	47	0	1	6	54
TOTAL	1	141	1	1	18	162
%	1%	87%	1%	0%	11%	99%
RED	QUIROFANO					
ORIENTE	40	119	0	0	0	159
TOTAL	40	119	0	0	0	159
%	25%	75%	0%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	118	776	5	1	74	974
%	12.1%	79.7%	0.5%	0.1%	7.6%	100%

El 91.8% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la información y orientación cómo de colocar una PQRSFD-d'; el 0.6% se encuentran insatisfechos y el 7.6% manifiesta no haber recibido esta información.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 900 respuestas 894 son satisfactorias, con un 99%.

Primer trimestre 2026: 91%
Segundo trimestre 2026: 99%

5.3 Proporción de usuarios a quienes les brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.

QUÉ TAN SATISFECHO(A) ESTÁ CON LA INFORMACION RECIBIDA SOBRE, EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE OFRECE PASTO SALUD E.S.E DENTRO DE SU RED DE PRESTADORES?						
AMBULATORIO						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No ha recibido	TOTAL
NORTE	2	38	1	0	1	42
OCCIDENTE	4	23	1	0	12	40
ORIENTE	9	33	0	0	0	42
SUR	0	41	0	0	1	42
TOTAL	15	135	2	0	14	166
%	9%	81%	1%	0%	8%	100%
RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	19	56	0	0	0	75
SUR	0	75	1	0	0	76
TOTAL	19	131	1	0	0	151
%	13%	87%	0%	0%	0%	99%
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	5	35	0	0	0	40
OCCIDENTE	1	9	0	0	30	40
ORIENTE	9	33	0	0	0	42
SUR	0	32	0	0	8	40
TOTAL	15	109	0	0	38	162
%	9%	67%	0%	0%	23%	100%
RED	LABORATORIO					
NORTE	4	45	0	1	1	51
OCCIDENTE	8	21	0	0	10	39
ORIENTE	12	28	0	0	2	42
SUR	0	42	0	0	0	42
TOTAL	24	136	0	1	13	174
%	14%	78%	0%	0%	7%	99%
RED	URGENCIAS					
NORTE	1	53	0	0	0	54
OCCIDENTE	0	19	0	0	35	54
SUR	0	50	2	0	2	54
TOTAL	1	122	2	0	37	162
%	1%	75%	1%	0%	23%	0%
RED	QUIROFANO					
ORIENTE	38	121	0	0	0	159

TOTAL	38	121	0	0	0	159
%	24%	76%	0%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	112	754	5	1	102	974
%	11.5%	77.4%	0.5%	0.1%	10.5%	100%

El 88.1% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.; el 0.6% se encuentran insatisfechos y el 10.5% manifiesta no haber recibido esta información.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 872 respuestas 866 son satisfactorias, con un 99.3%

Primer trimestre 2026: 99%

Segundo trimestre 2026: 99.3%

5.4 Proporción de usuarios a quienes les 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
NORTE	3	35	1	0	3	42
OCCIDENTE	4	22	0	0	14	40
ORIENTE	4	38	0	0	0	42
SUR	0	28	0	0	14	42
TOTAL	11	123	1	0	31	166
%	7%	74%	1%	0%	19%	100%
RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	19	56	0	0	0	75
SUR	1	58	1	0	16	76
TOTAL	20	114	1	0	16	151
%	13%	75%	1%	0%	11%	100%
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	6	34	0	0	0	40
OCCIDENTE	0	8	0	0	32	40
ORIENTE	6	36	0	0	0	42
SUR	0	19	0	0	21	40
TOTAL	12	97	0	0	53	162
%	7%	60%	0%	0%	33%	100%

RED	LABORATORIO					
NORTE	3	45	0	0	3	51
OCCIDENTE	6	21	0	0	12	39
ORIENTE	9	33	0	0	0	42
SUR	0	36	0	0	6	42
TOTAL	18	135	0	0	21	174
%	10%	78%	0%	0%	12%	100%
RED	URGENCIAS					
NORTE	2	52	0	0	0	54
OCCIDENTE	0	6	0	0	48	54
SUR	0	32	0	1	21	54
TOTAL	2	90	0	1	69	162
%	1%	56%	0%	1%	43%	100%
QUIROFANO						
ORIENTE	31	127	1	0	0	159
TOTAL	31	127	1	0	0	159
%	19%	80%	0%	0%	0%	99%
GRAN TOTAL	94	686	3	1	190	974
	9.7%	70.4%	0.3%	0.1%	19.5%	100%

El 80.1% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la información referente a trámites administrativos para recibir la atención; el 0.4% se encuentran insatisfechos y el 19.5% manifiesta no haber recibido esta información.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 784 respuestas 780 son satisfactorias, con un 99.3%

Primer trimestre 2026: 100%

Segundo trimestre 2026: 99.5%

5.5 Proporción de usuarios a quienes les brindaron información u orientación clara y precisa durante el proceso de referencia (otro nivel de complejidad).

¿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 ha recibido	TOTAL
NORTE	0	38	1	2	1	42
OCCIDENTE	0	20	0	6	14	40
ORIENTE	0	40	0	1	1	42

INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE
USUARIOS
II TRIMESTRE DE 2026

SUR	0	37	0	0	5	42
TOTAL	0	135	1	9	21	166
%	0%	81%	1%	5%	13%	100%
RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	20	55	0	0	0	75
SUR	1	74	0	0	1	76
TOTAL	21	129	0	0	1	151
%	13%	86%	0%	0%	1%	100%
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	8	32	0	0		40
OCCIDENTE	2	8	0	0	30	40
ORIENTE	10	32	0	0		42
SUR	0	38	0	0	2	40
TOTAL	20	110	0	0	32	162
%	12%	68%	0%	0%	20%	100%
RED	LABORATORIO					
NORTE	4	44	0	0	3	51
OCCIDENTE	6	21	0	0	12	39
ORIENTE	6	35	0	0	1	42
SUR	0	41	0	0	1	42
TOTAL	16	141	0	0	17	174
%	9%	81%	0%	0%	10%	100%
RED	URGENCIAS					
NORTE	5	49	0	0	0	54
OCCIDENTE	0	8	0	0	46	54
SUR	0	51	1	0	2	54
TOTAL	5	108	1	0	48	162
%	3%	67%	1%	0%	30%	100%
RED	QUIROFANO					
ORIENTE	23	136	0	0	0	159
TOTAL	23	136	0	0	0	159
%	14%	86%	0%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	85	759	2	9	119	974
%	8.7%	77.9%	0.2%	0.9%	12.2%	100%

El 86.7% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la información u orientación clara y precisa durante el proceso de referencia (otro nivel de complejidad); el 1.1% se encuentran insatisfechos y el 12.2% manifiesta no haber recibido esta información. La pregunta se incluye en el segundo trimestre de 2026.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 855 respuestas 844 son satisfactorias, con un 99%

Segundo trimestre 2026: 99%

6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

6.1 Proporción de usuarios a quienes les 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	2	40	0	0	0	42
OCCIDENTE	15	25	0	0	0	39
ORIENTE	11	31	0	0	0	42
SUR	1	41	0	0	0	42
TOTAL	29	137	0	0	0	166
%	17.5%	82.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
HOSPITALIZACION						
RED						
ORIENTE	15	60	0	0	0	75
SUR	3	68	0	0	5	76
TOTAL	18	128	0	0	5	151
%	11.9%	84.8%	0.0%	0.0%	3.3%	100%
URGENCIAS						
RED						
NORTE	7	47	0	0	0	54
OCCIDENTE	4	46	1	0	3	54
SUR	0	51	1	0	2	54
TOTAL	11	144	2	0	5	162
%	6.8%	88.9%	1.2%	0.0%	3.1%	100%
QUIROFANO						
RED						
ORIENTE	3	72	0	0	84	159
TOTAL	3	72	0	0	84	159
%	2%	45%	0%	0%	53%	100%
GRAN TOTAL	61	481	2	0	94	638
%	9.6%	75.4%	0.3%	0.0%	14.7%	100%

El 85% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la información que les brindaron

explicación sobre el uso de los medicamentos suministrados; el 0.3% se encuentran insatisfechos y el 14.7% manifiesta no haber recibido esta información. Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 515 respuestas 513 son satisfactorias, con un 99%

Primer trimestre 2026: 99%
Segundo trimestre 2026: 99%

6.2 Proporción de usuarios satisfechos con la entrega de medicamentos

ESTA SATISFECHO CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS?						
AMBULATORIO						
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Aplica	TOTAL
NORTE	1	38	0	0	3	42
OCCIDENTE	4	30	1	0	5	40
ORIENTE	4	25	0	1	12	42
SUR	0	24	0	0	18	42
TOTAL	9	117	1	1	38	166
%	5.4%	70.5%	0.6%	0.6%	22.9%	100%
RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	4	71	0	0	0	75
SUR	0	49	0	0	27	76
TOTAL	4	120	0	0	27	151
%	2.6%	79.5%	0.0%	0.0%	17.9%	100%
RED	URGENCIAS					
NORTE	7	47	0	0	0	54
OCCIDENTE	4	45	2	0	3	54
SUR	0	46	1	0	7	54
TOTAL	11	138	3	0	10	162
%	6.8%	85.2%	1.9%	0.0%	6.2%	100%
QUIROFANO						
ORIENTE	1	73	0	0	85	159
TOTAL	23	118	1	0	17	159
%	14.5%	74.2%	0.6%	0.0%	10.7%	100%
GRAN TOTAL	47	493	5	1	92	638
%	7.4%	77.3%	0.8%	0.2%	14.4%	100%

El 84.6% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la entrega de los medicamentos; el 1% se encuentran insatisfechos y el 14.4% manifiesta no haber recibido esta información.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 546 respuestas 540 son satisfactorias, con un 99%

Primer trimestre 2026: 99%
Segundo trimestre 2026: 99%

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	No aplica	TOTAL
ORIENTE	3	64	0	0	8	75
SUR	0	25	0	0	51	76
TOTAL	3	89	0	0	59	151
%	2%	59%	0%	0	39%	100%
RED	AMBULATORIO					
NORTE	1	32	0	0	9	42
OCCIDENTE	2	2	0	0	36	40
ORIENTE	0	4	0	0	38	42
SUR	0	7	0	0	35	42
TOTAL	3	45	0	0	118	166
%	2%	27%	0%	0%	71%	100%
RED	QUIROFANO					
ORIENTE	0	0	0	0	159	159
TOTAL	0	0	0	0	159	159
%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
RED	URGENCIAS					
NORTE	5	49	0	0	0	54
SUR	0	0	0	0	54	54
OCCIDENTE	0	22	0	0	32	54
TOTAL	5	71	0	0	86	162
%	3%	44%	0%	0%	53%	100%
GRAN TOTAL	11	205	0	0	422	638
%	1.7%	32.1%	0.0%	0.0%	66.1%	100%

El 66.1% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que no han recibido el servicio de ambulancia y el 33.9% se encuentran satisfechos y muy satisfechos.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 216 respuestas 216 son satisfactorias, con un 100%.

Primer trimestre 2026: 100%

Segundo trimestre 2026: 100%

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 Satisfecho	Satisfecho	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	No aplica	TOTAL
ORIENTE	4	68	0	0	3	75
SUR	2	72	0	0	2	76
TOTAL	6	140	0	0	5	151
%	4.0%	92.7%	0.0%	0.0%	3.3%	100%

El 96.7% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada; y el 3.3% manifiesta no haber recibido alimentación.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 146 respuestas 146 son satisfactorias, con un 100

Primer trimestre 2026: 99%

Segundo trimestre 2026: 100%

8.2 Proporción de usuarios que manifiestan el ofrecimiento de alternativa de proteína en la dieta.

LE OFRECIERON ALTERNATIVA DE LA PROTEINA EN LA DIETA?				
HOSPITALIZACION				
RED	SI	NO	No aplica	TOTAL
ORIENTE	43	20	12	75
SUR	70	3	3	76
TOTAL	113	23	15	151
%	74.8%	15.2%	9.9%	100%

El 74.8% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que si les ofrecieron alternativa de proteína en la dieta; el 15.2% manifiesta no haber tenido la alternativa y el 9.9% no recibieron dieta.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador de 136 respuestas 113 son satisfactorias, con un 83%

Primer trimestre 2026: 51%
Segundo trimestre 2026: 83%

8.3 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	247	5	252
OCCIDENTE	239	1	240
ORIENTE	248	4	252
SUR	250	2	252
TOTAL	984	12	996
%	99%	1%	100%
RED	IMAGENOLOGIA		
NORTE	240	0	240
OCCIDENTE	240	0	240
ORIENTE	252	0	252
SUR	239	1	240
TOTAL	971	1	972
%	100%	0%	100%
RED	HOSPITALIZACION		
ORIENTE	250	0	250

SUR	455	1	456
TOTAL	705	1	706
%	100%	0%	100%
RED	URGENCIAS		
NORTE	319	5	324
OCCIDENTE	323	1	324
SUR	324	0	324
TOTAL	966	6	972
%	99%	1%	100%
RED	LABORATORIO		
NORTE	301	5	306
OCCIDENTE	234	0	234
SUR	243	9	252
ORIENTE	251	1	252
TOTAL	1029	15	1044
%	99%	1%	100%
RED	QUIROFANO		
ORIENTE	953	1	954
%	100%	0%	100%
GRAN TOTAL	5608	36	5644
%	99%	1%	100%

EL 99% de usuarios se encuentra satisfechos, esto suma el 99% de satisfacción. Se hace la observación que para el indicador de satisfacción se toma el total respuestas de los usuarios, en cuanto a la comodidad, estaba limpio y en orden, ventilación adecuada, seguridad en las instalaciones (vigilancia), accesibilidad para personas con limitación de movilidad, salas de espera confortables, y si contaba con condiciones de silencio las instalaciones donde fue atendido el usuario.

Primer trimestre 2026: 99%
Segundo trimestre 2026: 99%

9. GENERALIDADES

9.1 Proporción de usuarios que se encuentran satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la cual consulto o asistió a su centro de atención

FRENTA 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:					
AMBULATORIO					
RED	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	TOTAL
NORTE	3	39	0	0	42
OCCIDENTE	11	29	0	0	40
ORIENTE	3	39	0	0	42
SUR	0	41	1	0	42
TOTAL	17	148	1	0	166
%	10.2%	89.2%	0.6%	0.0%	100%
RED	HOSPITALIZACION				
ORIENTE	1	74	0	0	75
SUR	2	73	1	0	76
TOTAL	3	147	1	0	151
%	2.0%	97.4%	0.7%	0.0%	100%
RED	IMAGENOLOGIA				
NORTE	2	38	0	0	40
OCCIDENTE	11	29	0	0	40
ORIENTE	3	39	0	0	42
SUR	0	38	2	0	40
TOTAL	16	144	2	0	162
%	9.9%	88.9%	1.2%	0.0%	100%
RED	LABORATORIO				
NORTE	6	45	0	0	51
OCCIDENTE	12	25	1	1	39
ORIENTE	2	39	1	0	42
SUR	0	42	0	0	42
TOTAL	20	151	2	1	174
%	11.5%	86.8%	1.1%	0.6%	100%
RED	URGENCIAS				
NORTE	5	49	0	0	54
OCCIDENTE	4	47	2	1	54
SUR	0	54	0	0	54
TOTAL	9	150	2	1	162
%	5.6%	92.6%	1.2%	0.6%	100%
RED	QUIROFANO				
ORIENTE	1	158	0	0	159
TOTAL	1	158	0	0	159
%	1%	99%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	66	898	8	2	974
%	6.8%	92.2%	0.8%	0.2%	100%

El 99% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la cual consulto o asistió a su centro de atención; y 1% manifiesta estar insatisfecho o muy insatisfecho. La pregunta se incluye en el segundo trimestre de 2026.

Primer trimestre 2026: 98%
Segundo trimestre 2026: 99%

9.2 Proporción de usuarios que califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su centro de salud

¿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
NORTE	3	37	1	1	0	0	42
OCCIDENTE	16	24	0	0	0	0	40
ORIENTE	13	29	0	0	0	0	42
SUR	3	39	0	0	0	0	42
TOTAL	35	129	1	1	0	0	166
%	21%	78%	1%	1%	0%	0%	100%
RED	HOSPITALIZACION						
ORIENTE	21	54	0	0	0	0	75
SUR	2	74	0	0	0	0	76
TOTAL	23	128	0	0	0	0	151
%	15%	85%	0%	0%	0%	0%	100%
RED	IMAGENOLOGIA						
NORTE	4	35	0	0	1	0	40
OCCIDENTE	10	30	0	0	0	0	40
ORIENTE	13	29	0	0	0	0	42
SUR	0	39	1	0	0	0	40
TOTAL	27	133	1	0	1	0	162
%	17%	82%	1%	0%	1%	0%	100%
RED	LABORATORIO						
NORTE	6	45	0	0	0	0	51
OCCIDENTE	14	24	1	0	0	0	39
ORIENTE	9	33	0	0	0	0	42
SUR	0	42	0	0	0	0	42
TOTAL	29	144	1	0	0	0	174
%	17%	83%	1%	0%	0%	0%	100%
RED	URGENCIAS						

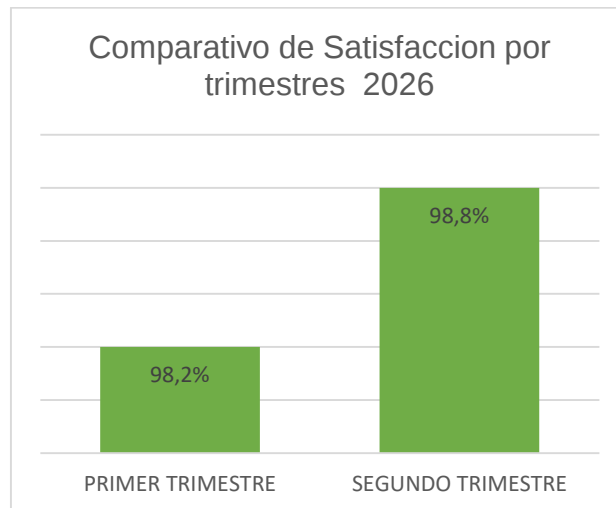
NORTE	4	50	0	0	0	0	54
OCCIDENTE	4	44	4	1	1	0	54
SUR	0	53	0	0	1	0	54
TOTAL	8	147	4	1	2	0	162
%	5%	91%	2%	1%	1%	0%	100%
RED	QUIROFANO						
ORIENTE	32	127	0	0	0	0	159
TOTAL	32	127	0	0	0	0	159
%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	154	808	7	2	3	0	974
%	15.8%	83.0%	0.7%	0.2%	0.3%	0.0%	100%

El 98.8% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que su experiencia fue buena o muy buena en la atención en los centros de salud de Pasto Salud ESE; el 0.7% manifiesta que fue regular y el 0.5% manifiesta que fue mala o muy mala.

Primer trimestre 2026: 98%
Segundo trimestre 2026: 98.8%

9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre del año 2026

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



9.3 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 sí	Probablemente sí	Probablemente no	Definitivamente no	No responde	TOTAL
NORTE	23	19	0	0	0	42
OCCIDENTE	15	23	0	0	2	40
ORIENTE	35	7	0	0	0	42
SUR	35	7	0	0	0	42
TOTAL	108	56	0	0	2	166
%	65%	34%	0%	0%	1%	100%
RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	73	1	0	1	0	75
SUR	74	2	0	0	0	76
TOTAL	147	3	0	1	0	151
%	97%	2%	0%	0%	0%	99%
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	14	26	0	0	0	40
OCCIDENTE	5	28	0	0	7	40
ORIENTE	42	0	0	0	0	42
SUR	33	7	0	0	0	40
TOTAL	94	61	0	0	7	162
%	58%	38%	0%	0%	4%	100%
RED	LABORATORIO					
NORTE	22	29	0	0	0	51
OCCIDENTE	15	20	3	0	1	39
ORIENTE	37	5	0	0	0	42
SUR	34	8	0	0	0	42
TOTAL	108	62	3	0	1	174
%	62%	36%	2%	0%	1%	100%
RED	URGENCIAS					
NORTE	15	38	0	1	0	54
OCCIDENTE	1	39	2	1	11	54
SUR	49	4	0	1	0	54
TOTAL	65	81	2	3	11	162
%	40%	50%	1%	2%	7%	100%
RED	QUIROFANO					
ORIENTE	155	4	0	0	0	159
TOTAL	155	4	0	0	0	159
%	97%	3%	0%	0%	0%	100%
GRAN TOTAL	677	267	5	4	21	974

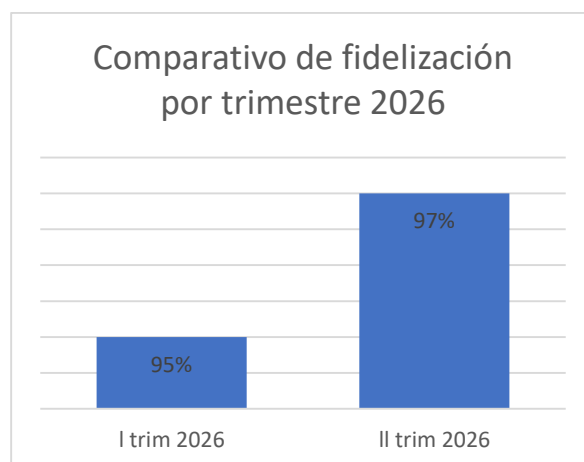
%	69.5%	27.4%	0.5%	0.4%	2.2%	100%
---	-------	-------	------	------	------	------

El 69.5% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que definitivamente sí y el 27.4% probablemente sí recomendarían la entidad a sus familiares y amigos; el 0.5% manifiesta que probablemente no, y el 0.4% definitivamente no; y 2.2% no responden.

Primer trimestre 2026: 95%
Segundo trimestre 2026: 96.9%

9.3.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre del año 2026

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

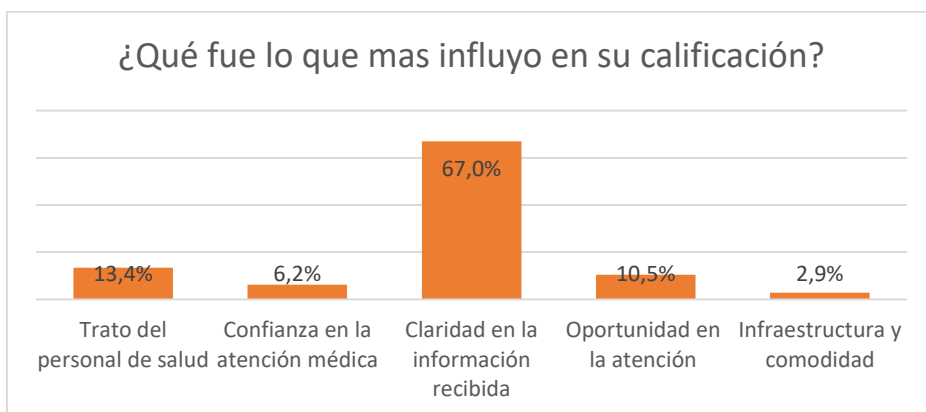


9.3 Proporción de usuarios que manifiestan los motivos que influyeron en la calificación de la Recomendación

¿Qué fue lo que más influyó en la calificación de la Recomendación?						
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	22	8	10	0	2	42
OCCIDENTE	2	2	19	17	0	40
ORIENTE	2	3	37	0	0	42

INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE
USUARIOS
II TRIMESTRE DE 2026

SUR	0	1	39	2	0	42
TOTAL	26	14	105	19	2	166
%	16%	8%	0%	0%	1%	25%
RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	0	0	75	0	0	75
SUR	0	0	76	0	0	76
TOTAL	0	0	151	0	0	151
%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	17	10	8	0	5	40
OCCIDENTE	5	0	0	33	2	40
ORIENTE	0	0	42	0	0	42
SUR	1	1	33	2	3	40
TOTAL	23	11	83	35	10	162
%	14%	7%	51%	0%	6%	78%
RED	LABORATORIO					
NORTE	20	10	10	6	5	51
OCCIDENTE	7	0	19	12	1	39
ORIENTE	1	4	35	2	0	42
SUR	1	2	36	2	1	42
TOTAL	29	16	100	22	7	174
%	17%	9%	0%	0%	4%	30%
RED	URGENCIAS					
NORTE	28	15	4	5	2	54
OCCIDENTE	25	2	2	20	5	54
SUR	0	0	53	1	0	54
TOTAL	53	17	59	26	7	162
%	33%	10%	36%	0%	4%	84%
RED	QUIROFANO					
ORIENTE	0	2	155	0	2	159
TOTAL	0	2	155	0	2	159
%	0%	1%	0%	0%	0%	1%
GRAN TOTAL	131	60	653	102	28	974
%	13,4%	6,2%	67,0%	10,5%	2,9%	100%



El 67% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que el motivo que más influyó en su calificación fue la claridad en la información recibida; el 13.4% fue el trato del personal de salud; el 10.5% la oportunidad en la atención; el 6.2% la confianza en la atención médica y el 2.9% la infraestructura y comodidad.

10. CONSOLIDADO DE SEGUNDO TRIMESTRE 2026 INDICADORES DE SATISFACCIÓN

INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS II TRIMESTRE DE 2026

PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2026	META 90%	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	PASTO SALUD ESE	NORTE	SUR	ORIENTE	OCCIDENTE
El trámite para la asignación de su cita fue:	99%	99%	100%	99%	99%
El tiempo transcurrido desde que llegó a la sede, hasta que lo atendieron fue:	99,75%	99%	100%	100%	100%
Con la oportunidad de asignación de cita usted se encuentra:	92,00%	96%	99%	82%	91%
Le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio?	85,25%	100%	83%	93%	65%
¿Qué tan conforme se siente con el trato y la atención recibida por parte de los profesionales de la ESE Pasto Salud?	99,00%	98%	99%	100%	97%
¿Qué tan satisfecho está 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?	99,25%	100%	99%	100%	98%
Una vez recibida la información de derechos y deberes de los usuarios, usted se encuentra:	97%	99%	93%	99%	97%
Después De Recibir La Información Sobre Cómo Realizar Una Pqrsfd-D (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia O Desistimiento), Usted Se Siente:	99%	99%	99%	100%	98%
¿Qué tan satisfecho(a) está con la información recibida sobre, el portafolio de servicios que ofrece Pasto Salud ESE dentro de su red de prestadores?	98%	98%	94%	100%	99%
¿Qué Tan Satisfecho Esta Con El Apoyo Y La Información Recibida Para La Realización De Trámites Administrativos?	99%	96%	99%	100%	100%
¿Considera que la información y orientación proporcionada durante el proceso de referencia (otro nivel de complejidad) fue clara y precisa?	98,00%	98%	100%	100%	92%
¿De acuerdo a la explicación del uso de los medicamentos, usted se encuentra?	99,5%	100%	99%	100%	99%
¿Está satisfecho con la entrega de medicamentos?	99%	100%	99%	99%	98%
Si usted recibió el servicio de ambulancia, responda como se encuentra con el servicio:	100%	100%	100%	100%	100%
Frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la cual consultó o asistió a su centro de atención, usted se encuentra:	98,75%	100%	98%	100%	97%
Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su centro de salud?	98,25%	98%	99%	100%	96%
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?	96%	99%	100%	100%	84%
HOSPITALIZACIÓN					
Considera que la alimentación suministrada durante la hospitalización fue en la forma de presentación de los alimentos, sabor, temperatura, horarios, variedad:	96,5%		97%	96%	
Le ofrecieron alternativa de la proteína en la Dieta?	75,0%		92%	57%	

CONCLUSIONES

1. En el segundo trimestre del 2026 el 98.2% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el segundo trimestre 2025 con el 99.8%, se evidencia que hay una disminución del 1.6%; sin embargo, 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 segundo trimestre del año 2026 es del 96% en comparación con el segundo trimestre 2025 el 97% responde que, si recomendaría, por lo cual se evidencia un decremento del 1.3%, sin embargo, se cumple la meta propuesta del 90%.
3. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, durante el segundo trimestre de 2026 el 99% de los usuarios se encuentran satisfechos en el trámite de asignación de citas, en comparación con el segundo trimestre 2025 el 98%, se presenta un incremento del 1%.
4. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, durante el segundo trimestre de 2026 el 99.75% de los usuarios se encuentran satisfechos frente al tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el segundo trimestre del 2025 fue del 98%, se evidencia un incremento del 1.75%.
5. Para el segundo trimestre del 2026 el 85.2% de los usuarios responden que Si, le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio Ambulatorio, se compara con el segundo trimestre de 2025 que fue del 89%, se evidencia una disminución del 3.8%, con la cual no se cumple la meta del 90%
6. En cuanto al trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación de salud en hospitalización, urgencias y ambulatorio, el segundo trimestre de 2026 fue del 99%, comparado con el primer trimestre del 2025 que fue del 100%, con lo cual se evidencia una disminución del 1%.
7. Sobre la explicación del tratamiento y cuidados a seguir, durante el segundo trimestre de 2026 fue del 99.2% y el segundo trimestre de 2025 fue el 99%, hay un incremento del 0.2%.
8. En el segundo trimestre del 2026 el 97% de usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes y durante el segundo trimestre del 2025 el 99.5%, por lo cual se evidencia que disminuyó en un 2.5%.
9. Durante el segundo trimestre del 2026 el 99% de los usuarios manifestaron su satisfacción con referencia a la información de cómo poner una PQRSFD-d'; y para el segundo trimestre de 2025 fue del 98%, se identifica un incremento del 1%.

10. En cuanto a la información del Portafolio de servicios de Pasto Salud ESE, el 98% de los Usuarios en el segundo trimestre 2026 respondieron favorablemente y para el segundo trimestre 2025 fue del 96%, lo que indica un incremento del 2%.
11. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos?, el 99% de los usuarios en el segundo trimestre 2026 respondieron favorablemente y para el primer trimestre 2025 fue de 98%, lo cual indica un incremento del 1%.
12. En referencia a la explicación correcta del uso de los medicamentos en el segundo trimestre del 2026 es del 99% y en el segundo trimestre del 2025 el 94% de los usuarios responden afirmativamente, esto evidencia un incremento del 2%.
13. En referencia a la satisfacción con entrega de los medicamentos en el segundo trimestre del 2026 es del 99% y en el segundo trimestre del 2025 fue del 88%, esto evidencia un incremento del 11%.
14. Sobre la satisfacción en el servicio de Hospitalización, con respecto a con el horario, temperatura, orden y limpieza, y variedad de los alimentos, se evidencia que durante el segundo trimestre de 2026 el 96.5% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos y para el segundo trimestre fue de 99%, lo que indica una disminución del 2.5%.
15. Para el segundo trimestre del 2026, el 75% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta y en el segundo trimestre del 2025 únicamente fue el 47%, lo que indica un incremento del 27.5%, con lo cual se cumple la meta del 90%.
16. En el segundo trimestre se incluye el ítem de información y orientación proporcionada durante el proceso de referencia (otro nivel de complejidad) si fue clara y precisa con un resultado del 99% de satisfacción.
17. En el segundo trimestre se modifica el ítem de la pregunta de recomendación incluye la calificación con una escala de 1 a 10, ¿Qué tan probable es que usted recomiende los servicios de Pasto Salud ESE, a un familiar o amigo?
18. No se cumple el indicador de la opción de elegir el profesional que lo atendió con un 85.2% de los usuarios responden que Sí.
19. Se observa el incumplimiento de la realización de estas encuestas en el aplicativo, mayormente en las sedes de la red oriente, por lo cual las encuestas deben ser habilitadas extra temporalmente, ante ello se realiza la retroalimentación al personal por cambio de funcionarios hacia otros centros de salud o ingreso de nuevas personas, por lo anterior se identifica el incumplimiento de las encuestas durante el segundo trimestre de 2026, las cuales deberían ser 959 pero fueron 974 por lo descrito anteriormente.

20. Se realizó capacitación y asistencias técnicas, para fortalecer la aplicación y seguimiento permanente reportando las inconsistencias, se continuará con la verificación mensual para el cumplimiento de la meta anual.

OBSERVACIONES

HOSPITALIZACIÓN		No.
RED ORIENTE	No estoy satisfecho con el tratamiento	1
RED SUR	Felicitarlos por la atención.	5

IMAGENOLÓGÍA		No.
RED OCCIDENTE	Continuar con esa excelente atención	2
	Que tomen en el centro de salud más cercano es muy lejos	1
	Atender a la hora asignada	1
	Deberían al igual que la ecografía tomar la radiografía en san Vicente soy adulto mayor	1
RED ORIENTE	Brindan un muy buen servicio	1

AMBULATORIA		No.
RED OCCIDENTE	Nos toca madrugar mucho para una cita	1
	No dan información	1
	Tener más agendas para citas	1
	Primera vez que asisto muy buen servicio	1
RED ORIENTE	La atención es muy buena pero las citas se acaban rápido	1
	Como el medico salió ya no hubo oportunidad de otra cita.	1
RED SUR	Muy buena atención.	9

LABORATORIO		No.
RED NORTE	Puntualidad en los servicios establecidos	1
	Que pongan vigilante	1
RED OCCIDENTE	Felicitaciones por el talento humano que cuenta el centro de salud	1
	Mucho desorden	1
	No hacen respetar los turnos	1
	Excelente atención	1
	Brindar más información	1
RED ORIENTE	No me informaron que debía hacer autorizar algunos exámenes y me toco volver de nuevo pero la atención muy buena, gracias.	1
	El muchacho que me atendió en laboratorio y la señorita enfermera fueron muy amables	1
	Mejorar un poco en la comodidad en las salas de espera	1
RED SUR	En general muy bien todo	3

URGENCIAS		No.
RED OCCIDENTE	Mucha demora en atención	1
	Buena atención	3
RED SUR	Solicite el favor de dejarme Hospitalizada en la Rosa me queda más cerca de mi domicilio, les agradezco.	1
	Felicitar al personal por la atención.	1
	Felicitar por buena atención.	1
	Felicitar a Dr. López por su atención.	1