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

INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS
III TRIMESTRE 2026

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
Profesional Universitaria
Proyecto

JUAN CARLOS MERA GUERRERO
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 14 de octubre 2026

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2026 4
1.1 OBJETIVO. 4
1.2 ALCANCE. 4
1.3 NORMATIVIDAD. 4
2. NUMERO DE ENCUESTAS POR SERVICIO 5
2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO 5
2.1.1 Género. 5
2.1.2 Participación de la encuesta por edades 6
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
3.1 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 satisfechos con la oportunidad de asignación de citas 10
3.4. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio. 11
4. RECURSO HUMANO 12
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta. 12
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 13
5. INFORMACION Y ORIENTACION 15
5.1 Proporción de usuarios satisfechos a quienes se les brindó información y orientación sobre derechos y deberes 15
5.2 Proporción de usuarios satisfechos a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´ 16
5.3 Proporción de usuarios satisfechos a quienes les brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E. 18
5.4 Proporción de usuarios satisfechos a quienes les brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención. 19
5.5 Proporción de usuarios satisfechos a quienes les brindaron información u orientación clara y precisa durante el proceso de referencia (otro nivel de complejidad). 20
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA 22
6.1 Proporción de usuarios satisfechos a quienes les brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos suministrados. 22
6.2 Proporción de usuarios satisfechos con la entrega de medicamentos 23
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA 24
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia. 24
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN. 25
8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada. 25
8.2 Proporción de usuarios que manifiestan el ofrecimiento de alternativa de proteína en la dieta. 26

9. GENERALIDADES 26
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 27
9.3.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre del año 2026..... 30
9.4 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos..... 30
9.4.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre del año 2026..... 32
10. CONSOLIDADO DE TERCER TRIMESTRE 2026 INDICADORES DE SATISFACCIÓN 32
CONCLUSIONES..... 34
OBSERVACIONES..... 36

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO TERCER 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 ENCUESTAS 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, las cuales se dividieron 959 encuestas para cada trimestre del año 2026.

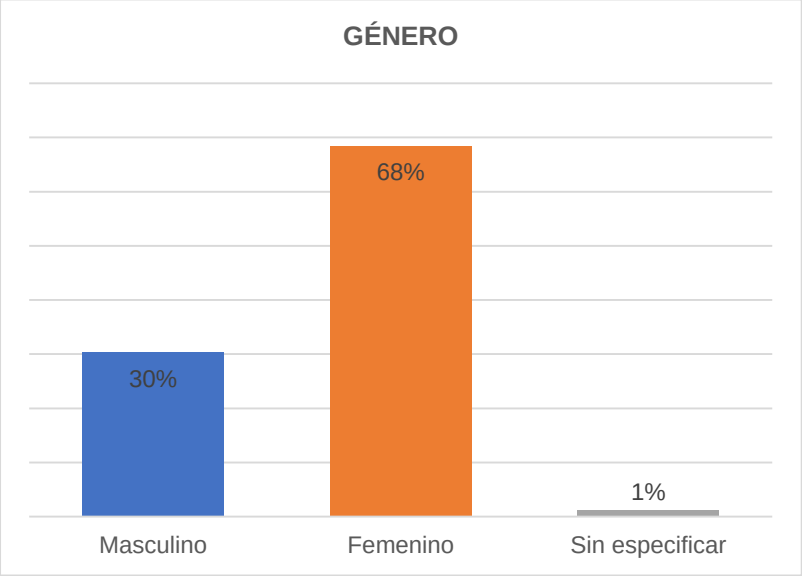
Para el tercer trimestre del año 2026 no se cumple la totalidad en la aplicación de la muestra de 959 encuestas de medición de satisfacción, debido a que en los meses de agosto y septiembre no se prestó el servicio de Quirófano, donde la muestra por trimestre era de 159; es decir se realizaron 53 encuestas de este servicio y 853 encuestas en total.

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**

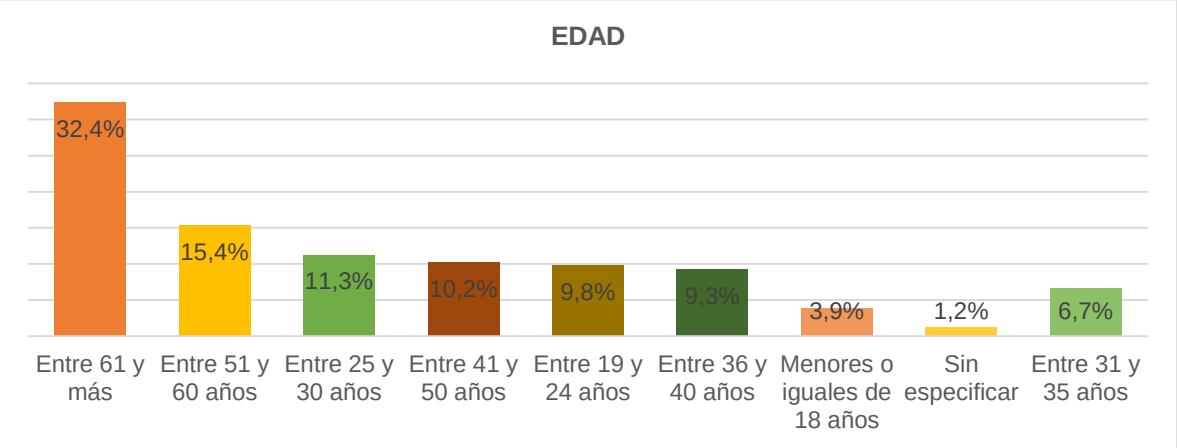
2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

2.1.1 Género.



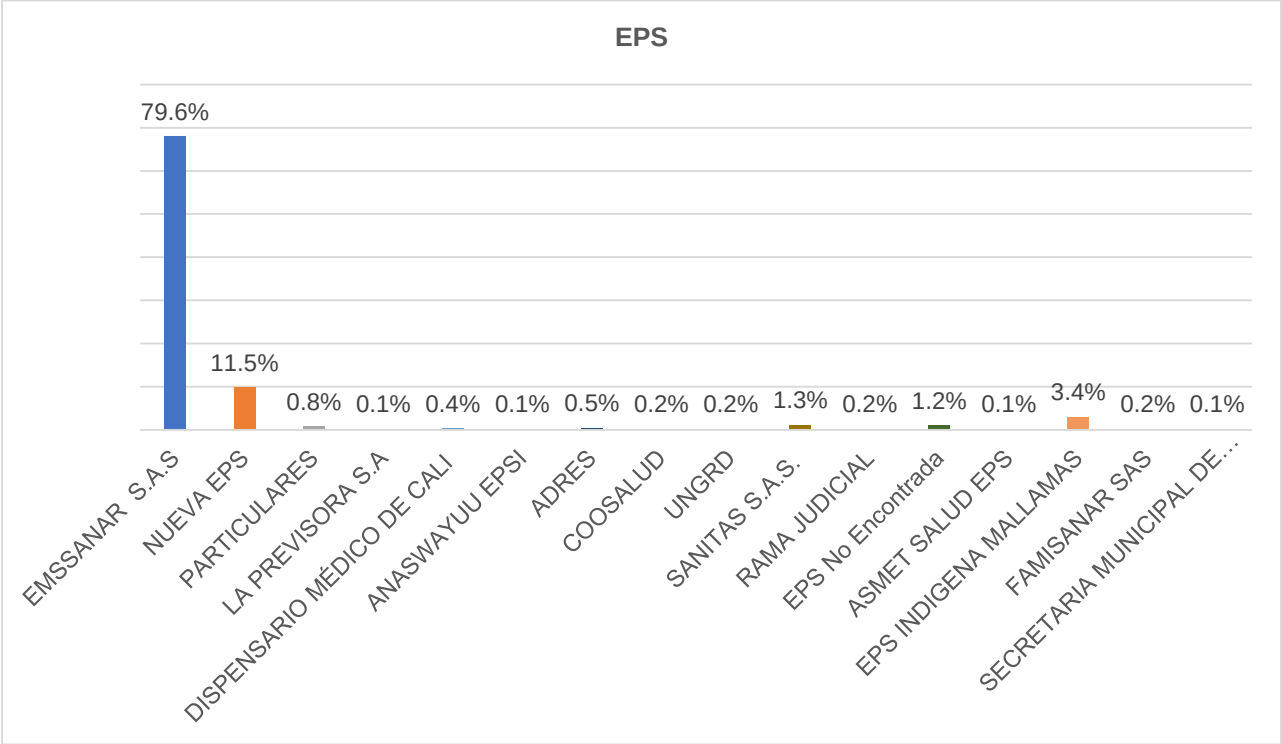
Se identifica que durante el tercer trimestre de 2026 el 68% de los encuestados son de género femenino, el 30% de género masculino y un 1% sin especificar.

2.1.2 Participación de la encuesta por edades



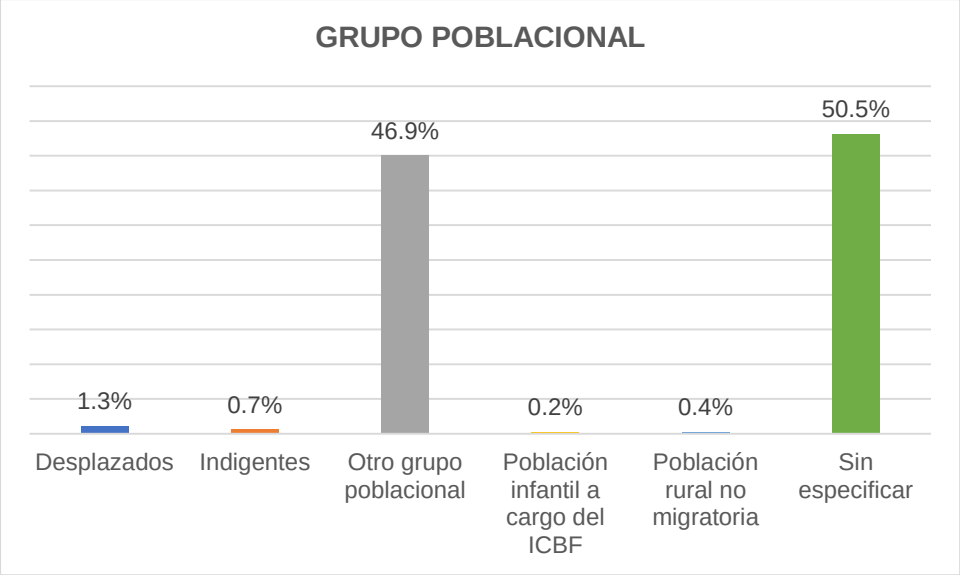
Durante el tercer trimestre de 2026, el 32.4% de los encuestados esta entre los 61 y mas de edad, el 15.4% entre los 51 a 60 años de edad, el 11.3% entre los 25 y 30 años, el 10.2% entre los 41 y 50 años, el 9.3% entre los 36 y 40 años, el 6.7% entre los 31 a 35 años, el 3.9% tiene 18 años o menos y, el 1.2% sin especificar, siendo el grupo de los adultos mayores quienes partcipan en mayor proporción de la encuestas de satisfacción.

2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta



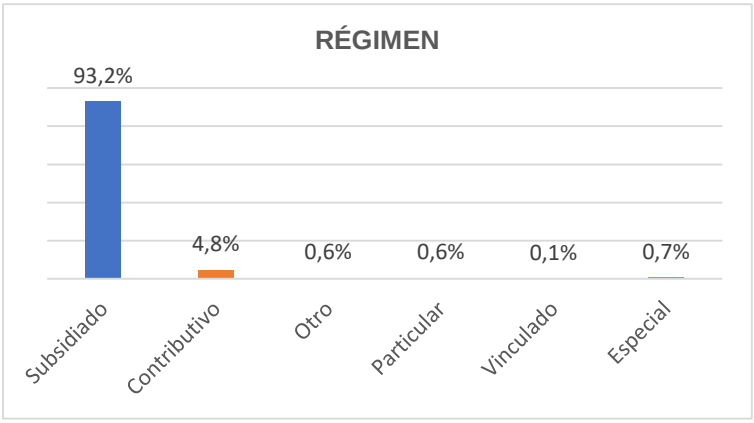
En el tercer trimestre de 2026, se identifica que el 79.6% de los encuestados se encuentran afiliados a la EPS Emssanar; el 11.5% a Nueva EPS; el 3.4% a EPS Mallamas; el 1.3% a Sanitas EPS; el 1.2% no tiene EPS registrad; el 0.8% a particulares; 0.5% a ADRES; el 0.4% a Dispensario Médico de Cali (Sanidad Militar); el 0.2% a Coosalud EPS Rama Judicial, Unidad de Gestión del Riesgo y Famissanar EPS; y el 0.1% a La Previsora S.A, Anaswayuu EPS, Asmet Salud EPS y Secretaría Municipal de Salud. Por lo que se evidencia que la mayor proporción de encuestados se encuentran afiliados a la PS

2.1.4 Participación de la población en la encuesta



Con respecto al tipo de población encuestada durante el tercer trimestre del año 2026, se presenta que el 50.5% no se especifica, seguido por el 46.9% que pertenece a otro grupo poblacional, el 1.3% a desplazados, el 0.7% a indigentes, el 0.4% a población rural no migratoria y el 0.2% a población infantil a cargo del ICBF. Por lo anterior se evidencia que en gran mayoría los usuarios no especifican a qué tipo de población pertenecen.

2.1.5 Participación de Régimen de salud en la encuesta

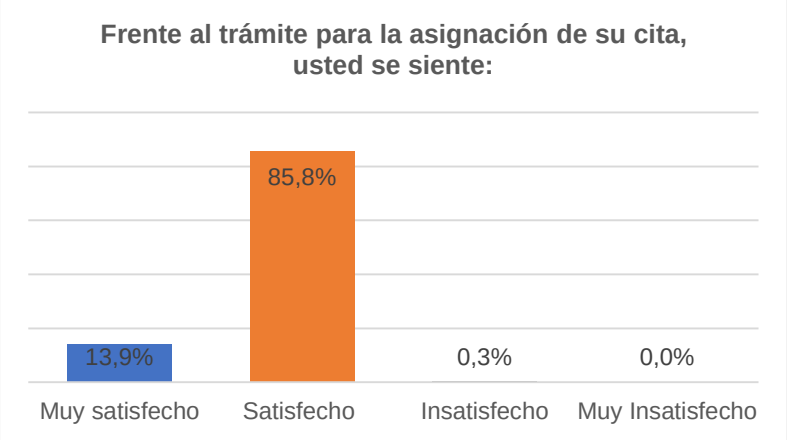


El 93.2% de los encuestados durante el tercer trimestre de 2026, se encuentran afiliados al régimen subsidiado, el 4.8% al régimen contributivo, el 0.7% se encuentra dentro del régimen especial, el 0.6% son particulares y el 0.1% se encuentra como vinculado. En base a lo anterior se identifica que la población a la cual se encuesta mayormente es la subsidiada.

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	5	37	0	0	42
OCCIDENTE	15	24	0	0	39
ORIENTE	6	33	0	0	39
SUR	2	40	0	0	42
TOTAL	28	134	0	0	162
%	17%	83%	0%	0%	100%
RED	IMAGENOLOGIA				
NORTE	0	40	0	0	40
OCCIDENTE	10	30	0	0	40
ORIENTE	7	35	0	0	42
SUR	0	39	1	0	40
TOTAL	17	144	1	0	162
%	10%	89%	1%	0%	100%
GRAN TOTAL	45	278	1	0	324
%	13.9%	85.8%	0.3%	0.0%	100%

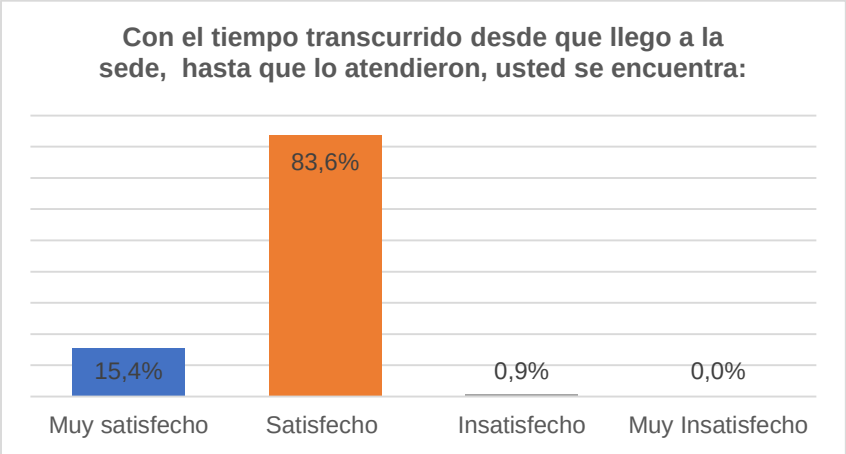


El 99.7% de usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 se encuentran muy satisfechos y satisfechos con el trámite para la asignación de sus citas; por el contrario, el 0.3% se encuentran insatisfechos. Se evidencia que en comparación con el segundo trimestre de 2026 la satisfacción incrementó en un 0.6%.

Primer trimestre 2026: 98%
Segundo trimestre 2026: 99.1%
Tercer trimestre 2026: 99.7%

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	8	34	0	0	42
OCCIDENTE	12	27	0	0	39
ORIENTE	9	30	0	0	39
SUR	1	41	0	0	42
TOTAL	**30**	**132**	**0**	**0**	**162**
%	**19%**	**81%**	**0%**	**0%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**				
NORTE	0	40	0	0	40
OCCIDENTE	11	26	3	0	40
ORIENTE	9	33	0	0	42
SUR	0	40	0	0	40
TOTAL	**20**	**139**	**3**	**0**	**162**
%	**12%**	**86%**	**2%**	**0%**	**100%**
GRAN TOTAL	**50**	**271**	**3**	**0**	**324**
%	**15.4%**	**83.6%**	**0.9%**	**0.0%**	**100%**

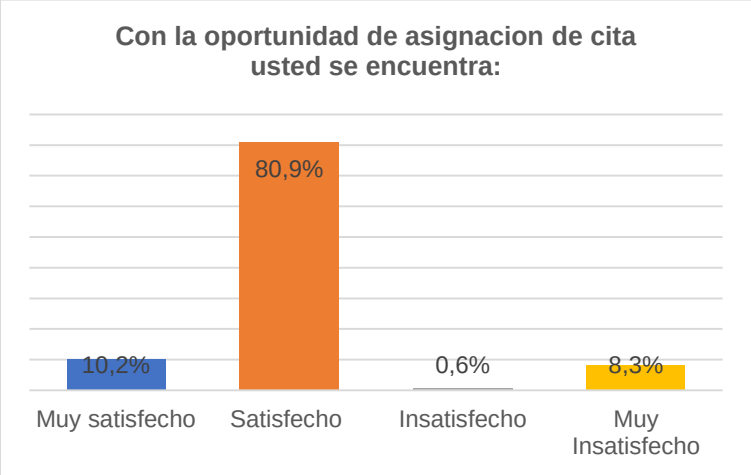


El 99.1% de usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 se encuentran entre muy satisfechos y satisfechos con el tiempo desde que llegó a la sede hasta que lo atendieron y el 0.9% se encuentran muy insatisfechos. Se evidencia que en comparación con el segundo trimestre de 2026 la satisfacción disminuyó un 0.6%

Primer trimestre 2026: 98%
Segundo trimestre 2026: 99.7%
Tercer trimestre 2026: 99.1%

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	6	32	1	3	42
OCCIDENTE	9	25	0	5	39
ORIENTE	2	33	1	3	39
SUR	1	35	0	6	42
TOTAL	**18**	**125**	**2**	**17**	**162**
%	**11%**	**77%**	**1%**	**10%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**				
NORTE	1	39	0	0	40
OCCIDENTE	11	24	0	5	40
ORIENTE	3	34	0	5	42
SUR	0	40	0	0	40
TOTAL	**15**	**137**	**0**	**10**	**162**
%	**9%**	**85%**	**0%**	**6%**	**100%**
GRAN TOTAL	**33**	**262**	**2**	**27**	**324**
%	**10.2%**	**80.9%**	**0.6%**	**8.3%**	**100%**

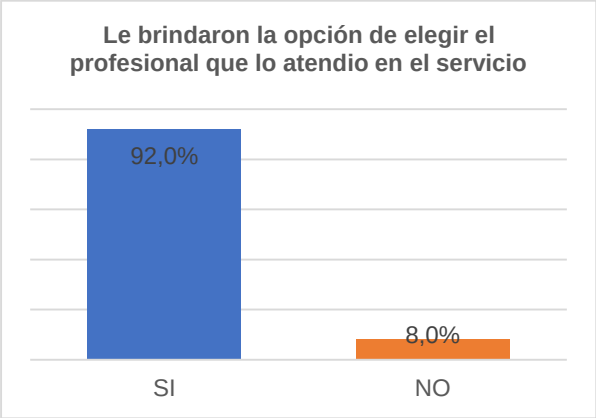


El 91% de usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 se encuentran entre muy satisfechos y satisfechos con la oportunidad en la asignación de su cita, el 8.9% se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos. Se evidencia que en comparación con el segundo trimestre de 2026 la satisfacción disminuyó un 1.7%, sin embargo, se cumple la meta.

Primer trimestre 2026: 86%
Segundo trimestre 2026: 92.7%
Tercer trimestre 2026: 91%

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	41	1	**42**
OCCIDENTE	31	8	**39**
ORIENTE	37	2	**39**
SUR	40	2	**42**
TOTAL	**149**	**13**	**162**
%	**92.0%**	**8.0%**	**100%**



El 92% de usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que sí les brindaron la opción de elegir al profesional de atención en el servicio ambulatorio, mientras que un 8% informan que no. Se evidencia que en comparación con el segundo trimestre de 2026 la afirmación aumenta en un 6.5% y se cumple con la meta propuesta.

Primer trimestre 2026: 88%
Segundo trimestre 2026: 85.5%
Tercer trimestre 2026: 92%

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	6	36	0	0	42
OCCIDENTE	14	23	2	0	39
ORIENTE	2	37	0	0	39
SUR	2	40	0	0	42
TOTAL	**24**	**136**	**2**	**0**	**162**
%	**15%**	**84%**	**1%**	**0%**	**100%**
RED	**HOSPITALIZACION**				
ORIENTE	17	59	0	0	76
SUR	5	70	1	0	76
TOTAL	**22**	**129**	**1**	**0**	**152**
%	**13%**	**86%**	**1%**	**0%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**				
NORTE	0	40	0	0	40

OCCIDENTE	9	31	0	0	40
ORIENTE	2	40	0	0	42
SUR	0	38	2	0	40
TOTAL	**11**	**149**	**2**	**0**	**162**
%	**7%**	**92%**	**1%**	**0%**	**100%**
RED	**LABORATORIO**				
NORTE	4	38	0	0	42
OCCIDENTE	14	24	1	0	39
ORIENTE	6	33	0	0	39
SUR	0	42	0	0	42
TOTAL	**24**	**137**	**1**	**0**	**162**
%	**15%**	**85%**	**1%**	**0%**	**100%**
RED	URGENCIAS				
NORTE	0	54	0	0	54
OCCIDENTE	13	38	3	0	54
SUR	1	53	0	0	54
TOTAL	**14**	**145**	**3**	**0**	**162**
%	**9%**	**90%**	**2%**	**0%**	**100%**
RED	**QUIROFANO**				
ORIENTE	4	49	0	0	53
TOTAL	**4**	**49**	**0**	**0**	**53**
%	**8%**	**92%**	**0%**	**0%**	100%
GRAN TOTAL	**99**	**745**	**9**	**0**	**853**
%	**11.6%**	**87.3%**	**1.1%**	**0.0%**	**100%**

El 98.9% de usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos frente al trato que recibieron del profesional que los atendió durante la consulta, mientras que un 1.1% se encuentran insatisfechos. Se evidencia que en comparación con el segundo trimestre de 2026 la satisfacción se mantiene y cumple con la meta.

Primer trimestre 2026: 97%
Segundo trimestre 2026: 99%
Tercer trimestre 2026: 98.9%

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	3	39	0	0	42
OCCIDENTE	11	27	1	0	39
ORIENTE	4	35	0	0	39
SUR	1	41	0	0	42
TOTAL	**19**	**142**	**1**	**0**	**162**
%	**12%**	**88%**	**1%**	**0%**	**100%**
RED	**HOSPITALIZACION**				
ORIENTE	12	64	0	0	76
SUR	1	75	0	0	76
TOTAL	**13**	**139**	**0**	**0**	**152**
%	**9%**	**91%**	**0%**	**0%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**				
NORTE	0	39	1	0	40
OCCIDENTE	6	33	1	0	40
ORIENTE	2	40	0	0	42
SUR	0	40	0	0	40
TOTAL	**8**	**152**	**2**	**0**	**162**
%	**5%**	**94%**	**1%**	**0%**	**100%**
RED	**URGENCIAS**				
NORTE	0	54	0	0	54
OCCIDENTE	11	37	6	0	54
SUR	0	54	0	0	54
TOTAL	**11**	**145**	**6**	**0**	**162**
%	**7%**	**90%**	**4%**	**0%**	**100%**
RED	**QUIROFANO**				
ORIENTE	6	47	0	0	53
TOTAL	**6**	**47**	**0**	**0**	**53**
%	**11%**	**89%**	**0%**	**0%**	100%
GRAN TOTAL	**57**	**625**	**9**	**0**	**691**
%	**8.2%**	**90.4%**	**1.3%**	**0.0%**	**100%**

El 98.7% de usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre 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 1.3% se encuentran insatisfechos. Se evidencia que se cumple con la meta.

Primer trimestre 2026: 99%
Segundo trimestre 2026: 99.4%
Tercer trimestre 2026: 98.7%

5. INFORMACION Y ORIENTACION

5.1 Proporción de usuarios satisfechos a quienes se les brindó información y orientación sobre 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	3	38	0	0	1	42
OCCIDENTE	6	28	1	0	4	39
ORIENTE	8	29	0	2	0	39
SUR	0	39	0	0	3	42
TOTAL	**17**	**134**	**1**	**2**	**8**	**162**
%	**10%**	**83%**	**1%**	**1%**	**5%**	**100%**
RED	**HOSPITALIZACION**					
ORIENTE	15	61	0	0	0	76
SUR	1	75	0	0	0	76
TOTAL	**16**	**136**	**0**	**0**	**0**	**152**
%	**11%**	**89%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**					
NORTE	0	40	0	0	0	40
OCCIDENTE	1	39	0	0	0	40
ORIENTE	7	35	0	0	0	42
SUR	0	39	0	0	1	40
TOTAL	**8**	**153**	**0**	**0**	**1**	**162**
%	**5%**	**94%**	**0%**	**0%**	**1%**	**100%**
RED	**LABORATORIO**					
NORTE	1	40	1	0	0	42
OCCIDENTE	7	28	0	0	4	39
ORIENTE	3	36	0	0	0	39
SUR	0	41	0	0	1	42
TOTAL	**11**	**145**	**1**	**0**	**5**	**162**
%	**7%**	**90%**	**1%**	**0%**	**3%**	**100%**
RED	**URGENCIAS**					

NORTE	0	54	0	0	0	54
OCCIDENTE	0	46	1	0	7	54
SUR	0	51	0	0	3	54
TOTAL	**0**	**151**	**1**	**0**	**10**	**162**
%	**0%**	**93%**	**1%**	**0%**	**6%**	**100%**
RED	**QUIROFANO**					
ORIENTE	9	44	0	0	0	53
TOTAL	**9**	**44**	**0**	**0**	**0**	**53**
%	**17%**	**83%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
GRAN TOTAL	**61**	**763**	**3**	**2**	**24**	**853**
%	**7.2%**	**89.4%**	**0.4%**	**0.2%**	**2.8%**	**100%**

El 96.6% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos frente a la información y orientación sobre sus derechos y deberes; el 2.8% manifiesta no haber recibido esta información; y el 0.6% se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos. Se evidencia que cumple la meta.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 829 respuestas, 824 son satisfactorias, con un 99.3%

Primer trimestre 2026: 93%
Segundo trimestre 2026: 99.3%
Tercer trimestre 2026: 99.3%

5.2 Proporción de usuarios satisfechos 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	4	34	0	0	4	42
OCCIDENTE	6	29	0	0	4	39
ORIENTE	9	30	0	0	0	39
SUR	0	38	0	0	4	42
TOTAL	**19**	**131**	**0**	**0**	**12**	**162**
%	**12%**	**81%**	**0%**	**0%**	**7%**	**100%**

RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	20	56	0	0	0	76
SUR	1	74	0	0	1	76
TOTAL	**21**	**130**	**0**	**0**	**0**	**151**
%	**14%**	**86%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	0	40	0	0	0	40
OCCIDENTE	1	39	0	0	0	40
ORIENTE	8	34	0	0	0	42
SUR	0	39	0	0	1	40
TOTAL	**9**	**152**	**0**	**0**	**1**	**162**
%	**6%**	**94%**	**0%**	**0%**	**1%**	**100%**
RED	LABORATORIO					
NORTE	1	35	2	0	4	42
OCCIDENTE	6	27	0	0	6	39
ORIENTE	3	34	0	0	2	39
SUR	0	36	0	0	6	42
TOTAL	**10**	**132**	**2**	**0**	**18**	**162**
%	**6%**	**81%**	**1%**	**0%**	**11%**	**100%**
RED	URGENCIAS					
NORTE	0	54	0	0	0	54
OCCIDENTE	0	48	0	0	6	54
SUR	0	46	1	0	7	54
TOTAL	**0**	**148**	**1**	**0**	**13**	**162**
%	**0%**	**91%**	**1%**	**0%**	**8%**	**100%**
RED	QUIROFANO					
ORIENTE	16	37	0	0	0	53
TOTAL	**16**	**37**	**0**	**0**	**0**	**53**
%	**30%**	**70%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
GRAN TOTAL	**75**	**730**	**3**	**0**	**44**	**852**
%	**8.8%**	**85.7%**	**0.4%**	**0.0%**	**5.2%**	**100%**

El 94.5% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos frente a la información y orientación cómo de colocar una PQRSFD-d´; el 5.2% manifiestan no haber recibido esta información y el 0.4% se encuentran insatisfechos. Se evidencia que se cumple la meta.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 808 respuestas, 805 son satisfactorias, con un 99.8%

Primer trimestre 2026: 91%

Segundo trimestre 2026: 99%
Tercer trimestre 2026: 99.8%

5.3 Proporción de usuarios satisfechos 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	3	39	0	0	0	42
OCCIDENTE	4	31	0	0	4	39
ORIENTE	4	35	0	0	0	39
SUR	0	40	2	0	0	42
TOTAL	**11**	**145**	**2**	**0**	**4**	**162**
%	**7%**	**90%**	**1%**	**0%**	**2%**	**100%**
RED	**HOSPITALIZACION**					
ORIENTE	16	60	0	0	0	76
SUR	2	71	1	0	2	76
TOTAL	**18**	**131**	**1**	**0**	**2**	**152**
%	**12%**	**86%**	**1%**	**0%**	**1%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**					
NORTE	0	40	0	0	0	40
OCCIDENTE	1	36	1	0	2	40
ORIENTE	4	38	0	0	0	42
SUR	0	40	0	0	0	40
TOTAL	**5**	**154**	**1**	**0**	**2**	**162**
%	**3%**	**95%**	**1%**	**0%**	**1%**	**100%**
RED	**LABORATORIO**					
NORTE	2	38	1	0	1	42
OCCIDENTE	6	27	0	0	6	39
ORIENTE	8	28	0	0	3	39
SUR	0	42	0	0	0	42
TOTAL	**16**	**135**	**1**	**0**	**10**	**162**
%	**10%**	**83%**	**1%**	**0%**	**6%**	**100%**
RED	**URGENCIAS**					
NORTE	0	53	1	0	0	54
OCCIDENTE	1	40	0	0	13	54
SUR	0	51	0	0	3	54
TOTAL	**1**	**144**	**1**	**0**	**16**	**162**
%	**1%**	**89%**	**1%**	**0%**	**10%**	**100%**

RED	QUIROFANO					
ORIENTE	10	43	0	0	0	53
TOTAL	**10**	**43**	**0**	**0**	**0**	53
%	**19%**	**81%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
GRAN TOTAL	**61**	**752**	**6**	**0**	**34**	**853**
%	**7.2%**	**88.2%**	**0.7%**	**0.0%**	**4.0%**	**100%**

El 95.3% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos frente a la información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.; 4% manifiesta no haber recibido esta información Y 0.7% se encuentran insatisfechos. Se evidencia que se cumple con la meta de satisfacción.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 819 respuestas, 813 son satisfactorias, con un 99%

Primer trimestre 2026: 89%
Segundo trimestre 2026: 99.3%
Tercer trimestre 2026: 99%

5.4 Proporción de usuarios satisfechos 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	34	0	0	5	42
OCCIDENTE	4	29	0	0	6	39
ORIENTE	5	33	0	0	1	39
SUR	0	30	0	0	12	42
TOTAL	**12**	**126**	**0**	**0**	**24**	**162**
%	**7%**	**78%**	**0%**	**0%**	**15%**	**100%**
RED	HOSPITALIZACION					
ORIENTE	12	64	0	0	0	76
SUR	0	65	0	0	11	76
TOTAL	**12**	**129**	**0**	0	11	152
%	**8%**	**85%**	**0%**	**0%**	**7%**	**100%**
RED	IMAGENOLOGIA					
NORTE	0	40	0	0	0	40
OCCIDENTE	1	34	2	0	3	40
ORIENTE	8	34	0	0	0	42

SUR	0	34	0	0	6	40
TOTAL	**9**	**142**	**2**	**0**	**9**	**162**
%	**6%**	**88%**	**0%**	**0%**	**6%**	**99%**
RED	**LABORATORIO**					
NORTE	1	35	0	0	6	42
OCCIDENTE	5	27	0	0	7	39
ORIENTE	3	36	0	0	0	39
SUR	0	26	0	0	16	42
TOTAL	**9**	**124**	**0**	**0**	**29**	162
%	**6%**	**77%**	**0%**	**0%**	**18%**	**100%**
RED	**URGENCIAS**					
NORTE	0	54	0	0	0	54
OCCIDENTE	1	33	0	0	20	54
SUR	0	40	0	0	14	54
TOTAL	**1**	**127**	**0**	**0**	**34**	**162**
%	**1%**	**78%**	**0%**	**0%**	**21%**	**100%**
QUIROFANO						
ORIENTE	7	46	0	0	0	53
TOTAL	**7**	**46**	**0**	**0**	**0**	**53**
%	**13%**	**87%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
GRAN TOTAL	**50**	**694**	**2**	**0**	**107**	**853**
	5.9%	**81.4%**	**0.2%**	**0.0%**	**12.5%**	**100%**

El 87.2% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos frente a la información referente a trámites administrativos para recibir la atención; el 12.5% manifiesta no haber recibido esta información y el 0.2% se encuentran insatisfechos. Se evidencia que cumple con la meta.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 746 respuestas, 744 son satisfactorias, con un 99.8%

Primer trimestre 2026: 82%
Segundo trimestre 2026: 99.5%
Tercer trimestre 2026: 99.8%

5.5 Proporción de usuarios satisfechos 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	3	35	0	0	4	42
OCCIDENTE	5	27	0	0	7	39
ORIENTE	2	33	0	0	4	39
SUR	0	40	0	0	2	42
TOTAL	**10**	**135**	**0**	**0**	**17**	162
%	**6%**	**83%**	**0%**	**0%**	**10%**	**100%**
RED	**HOSPITALIZACION**					
ORIENTE	11	65	0	0	0	76
SUR	1	74	0	0	1	76
TOTAL	**12**	**139**	**0**	**0**	**1**	**152**
%	**13%**	**86%**	**0%**	**0%**	**1%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**					
NORTE	0	40	0	0	0	40
OCCIDENTE	1	35	1	0	3	40
ORIENTE	6	36	0	0	0	42
SUR	0	40	0	0	0	40
TOTAL	**7**	**151**	**1**	**0**	**3**	**162**
%	**4%**	**93%**	**1%**	**0%**	**2%**	**100%**
RED	**LABORATORIO**					
NORTE	1	35	1	0	5	42
OCCIDENTE	6	24	0	0	9	39
ORIENTE	3	34	0	0	2	39
SUR	0	41	0	0	1	42
TOTAL	**10**	**134**	**1**	**0**	**17**	**162**
%	**6%**	**83%**	**1%**	**0%**	**10%**	**100%**
RED	**URGENCIAS**					
NORTE	0	54	0	0	0	54
OCCIDENTE	0	31	0	0	23	54
SUR	0	51	0	0	3	54
TOTAL	**0**	**136**	**0**	**0**	**26**	**162**
%	**0%**	**84%**	**0%**	**0%**	**16%**	**100%**
RED	**QUIROFANO**					
ORIENTE	5	48	0	0	0	53
TOTAL	**5**	**48**	**0**	**0**	**0**	**53**
%	**9%**	**91%**	**0%**	**0%**	**0%**	100%

GRAN TOTAL	**44**	**743**	**2**	**0**	**64**	**853**
%	**5.2%**	**87.1%**	**0.2%**	**0.0%**	**7.5%**	**100%**

El 92.3% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos frente a la información u orientación clara y precisa durante el proceso de referencia (otro nivel de complejidad); el 7.5% manifiesta no haber recibido esta información y el 0.2% se encuentran insatisfechos.

La pregunta se incluye en el segundo trimestre de 2026 y se evidencia que cumple la meta.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 789 respuestas, 787 son satisfactorias, con un 99.5%

Segundo trimestre 2026: 99%
Tercer trimestre 2026: 99.5%

6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

6.1 Proporción de usuarios satisfechos 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	3	36	0	0	3	42
OCCIDENTE	5	26	1	0	7	39
ORIENTE	0	23	0	0	16	39
SUR	0	25	1	0	16	42
TOTAL	**8**	**110**	**2**	**0**	**42**	**162**
%	**4.9%**	**67.9%**	**1.2%**	**0.0%**	**25.9%**	**100.0%**
RED	**HOSPITALIZACION**					
ORIENTE	9	65	0	0	2	76
SUR	5	68	2	0	1	76
TOTAL	**14**	**133**	**2**	**0**	**3**	**152**
%	**9.2%**	**87.5%**	**1.3%**	**0.0%**	**2.0%**	**100.0%**
RED	**URGENCIAS**					
NORTE	0	51	0	0	3	54
OCCIDENTE	9	38	3	0	4	54
SUR	0	50	3	0	1	54

TOTAL	**9**	**139**	**6**	**0**	**8**	**162**
%	**5.6%**	**85.8%**	**3.7%**	**0.0%**	**4.9%**	**100.0%**
QUIROFANO						
ORIENTE	7	46	0	0	0	53
TOTAL	**7**	**46**	**0**	**0**	**0**	**53**
%	**13%**	**87%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
GRAN TOTAL	**38**	**428**	**10**	**0**	**53**	**529**
%	**7.2%**	**80.9%**	**1.9%**	**0.0%**	**10.0%**	**100%**

El 88.1% de los usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos frente a la información que les brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos suministrados; el 1.9% se encuentran insatisfechos; sin embargo, el 10% manifiesta no haber recibido medicamentos.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 476 respuestas, 466 son satisfactorias, con un 97.8%

Primer trimestre 2026: 92%
Segundo trimestre 2026: 99%
Tercer trimestre 2026: 97.8%

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	3	36	0	0	3	42
OCCIDENTE	3	29	0	0	7	39
ORIENTE	1	21	1	0	16	39
SUR	0	22	0	0	20	42
TOTAL	**7**	**108**	**1**	**0**	**46**	**162**
%	**4.3%**	**66.7%**	**0.6%**	**0.0%**	**28.4%**	**100%**
RED	**HOSPITALIZACION**					
ORIENTE	5	69	0	0	2	76
SUR	1	31	0	0	44	76
TOTAL	**6**	**100**	**0**	**0**	**46**	**152**
%	**3.9%**	**65.8%**	**0.0%**	**0.0%**	**30.3%**	**100%**
RED	**URGENCIAS**					
NORTE	0	51	0	0	3	54

OCCIDENTE	8	37	4	0	5	54
SUR	0	35	0	0	19	54
TOTAL	**8**	**123**	**4**	**0**	**27**	**162**
%	**4.9%**	**75.9%**	**2.5%**	**0.0%**	**16.7%**	**100%**
QUIROFANO						
ORIENTE	4	49	0	0		53
TOTAL	**4**	**49**	**0**	**0**	**0**	**53**
%	**7.5%**	**92.5%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**100%**
GRAN TOTAL	**25**	**380**	**5**	**0**	**119**	**529**
%	**4.7%**	**71.8%**	**0.9%**	**0.0%**	**22.5%**	**100%**

El 76.6% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con la entrega de los medicamentos; el 0.9% se encuentran insatisfechos, sin embargo, el 22.5% manifiesta no haber recibido medicamentos.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 410 respuestas, 405 son satisfactorias, con un 97.3%

Primer trimestre 2026: 99%
Segundo trimestre 2026: 99%
Tercer trimestre 2026: 97.3%

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	2	50	0	0	24	76
SUR	0	7	0	0	69	76
TOTAL	**2**	**57**	**0**	**0**	**93**	**152**
%	**1%**	**38%**	**0%**	**0**	**61%**	**100%**
RED	**AMBULATORIO**					
NORTE	3	30	0	0	9	42
OCCIDENTE	1	3	0	0	35	39
ORIENTE	0	3	0	0	36	39
SUR	0	0	0	0	42	42
TOTAL	**4**	**36**	**0**	**0**	**122**	**162**

%	**2%**	**22%**	**0%**	**0%**	**75%**	**100%**
RED	**QUIROFANO**					
ORIENTE	0	2	0	0	51	53
TOTAL	**0**	**2**	**0**	**0**	**51**	**53**
%	**0%**	**4%**	**0%**	**0%**	**96%**	100%
RED	**URGENCIAS**					
NORTE	0	48	0	0	6	54
SUR	2	5	0	0	47	54
OCCIDENTE	0	11	0	0	43	54
TOTAL	**2**	**64**	**0**	**0**	**96**	**162**
%	**1%**	**40%**	**0%**	**0%**	**59%**	**100%**
GRAN TOTAL	**8**	**159**	**0**	**0**	**362**	**529**
%	**1.5%**	**30.1%**	**0.0%**	**0.0%**	**68.4%**	**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 no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 167 respuestas, 167 son satisfactorias, con un 100%

Primer trimestre 2026: 100%
Segundo trimestre 2026: 100%
Tercer 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**	**Insatisfecho**	**Muy Insatisfecho**	**No aplica**	**TOTAL**
ORIENTE	1	72	1	1	1	76
SUR	6	69	0	0	1	76
TOTAL	**7**	**141**	**1**	**1**	**2**	**152**
%	**4.6%**	**92.8%**	**0.7%**	**0.7%**	**1.3%**	**100%**

El 97.4% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada; el 1.4% se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos; sin embargo, 1.3% manifiesta no haber recibido alimentación. Se evidencia que en comparación con el segundo trimestre de 2026 la satisfacción aumentó en un 0.7%

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 150 respuestas, 148 son satisfactorias, con un 97.5%

Primer trimestre 2026: 99%
Segundo trimestre 2026: 96.7%
Tercer trimestre 2026: 97.5%

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	76	0	0	76
SUR	70	4	2	76
TOTAL	**146**	**4**	**2**	**152**
%	**96.1%**	**2.6%**	**1.3%**	**100%**

El 96.1% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que si les ofrecieron alternativa de proteína en la dieta y el 2.6% manifiesta no haber tenido la alternativa, sin embargo, el 1.3% no recibieron dieta. Se evidencia que en comparación con el segundo trimestre de 2026 el ofrecimiento de proteína aumentó en un 13.1% y se cumple con la meta establecida.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 150 respuestas, 150 son satisfactorias, con un 100%

Primer trimestre 2026: 51%
Segundo trimestre 2026: 83%
Tercer trimestre 2026: 100%

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

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:					
AMBULATORIO					
RED	**Muy satisfecho**	**Satisfecho**	**Insatisfecho**	**Muy Insatisfecho**	**TOTAL**
NORTE	6	36	0	0	42
OCCIDENTE	12	26	1	0	39
ORIENTE	2	37	0	0	39
SUR	0	41	1	0	42
TOTAL	**20**	**140**	**2**	**0**	**162**
%	**12.3%**	**86.4%**	**1.2%**	**0.0%**	**100%**
RED	**HOSPITALIZACION**				
ORIENTE	1	75	0	0	76
SUR	1	75	0	0	76
TOTAL	**2**	**150**	**0**	**0**	**152**
%	**1.3%**	**98.7%**	**0.0%**	**0.0%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**				
NORTE	0	40	0	0	40
OCCIDENTE	6	34	0	0	40
ORIENTE	0	42	0	0	42
SUR	0	40	0	0	40
TOTAL	**6**	**156**	**0**	**0**	**162**
%	**3.7%**	**96.3%**	**0.0%**	**0.0%**	**100%**
RED	**LABORATORIO**				
NORTE	2	39	1	0	42
OCCIDENTE	11	26	2	0	39
ORIENTE	1	37	1	0	39
SUR	0	41	1	0	42
TOTAL	**14**	**143**	**5**	**0**	**162**
%	**8.6%**	**88.3%**	**3.1%**	**0.0%**	**100%**
RED	**URGENCIAS**				
NORTE	0	54	0	0	54
OCCIDENTE	9	38	6	1	54
SUR	0	54	0	0	54
TOTAL	**9**	**146**	**6**	**1**	**162**
%	**5.6%**	**90.1%**	**3.7%**	**0.6%**	**100%**
RED	**QUIROFANO**				
ORIENTE	2	51	0	0	53

TOTAL	**2**	**51**	**0**	**0**	**53**
%	**4%**	**96%**	**0%**	**0%**	100%
GRAN TOTAL	**53**	**786**	**13**	**1**	**853**
%	**6.2%**	**92.1%**	**1.5%**	**0.1%**	**100%**

El 98.4% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que se encuentran entre 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 1.6% manifiesta estar insatisfecho o muy insatisfecho. La pregunta se incluye en el segundo trimestre de 2026 y cumple con la meta establecida.

Segundo trimestre 2026: 99%
Tercer trimestre 2026: 98.4%

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	10	32	0	0	0	0	42
OCCIDENTE	15	23	1	0	0	0	39
ORIENTE	6	33	0	0	0	0	39
SUR	0	42	0	0	0	0	42
TOTAL	**31**	**130**	**1**	**0**	**0**	**0**	**162**
%	**19%**	**80%**	**1%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
RED	**HOSPITALIZACION**						
ORIENTE	9	67	0	0	0	0	76
SUR	2	74	0	0	0	0	76
TOTAL	**11**	**141**	**0**	**0**	**0**	**0**	**152**
%	**7%**	**93%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**						
NORTE	1	39	0	0	0	0	40
OCCIDENTE	6	34	0	0	0	0	40
ORIENTE	2	40	0	0	0	0	42
SUR	0	40	0	0	0	0	40
TOTAL	**9**	**153**	**0**	**0**	**0**	**0**	**162**
%	**6%**	**94%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
RED	**LABORATORIO**						
NORTE	5	36	1	0	0	0	42
OCCIDENTE	12	26	0	0	1	0	39

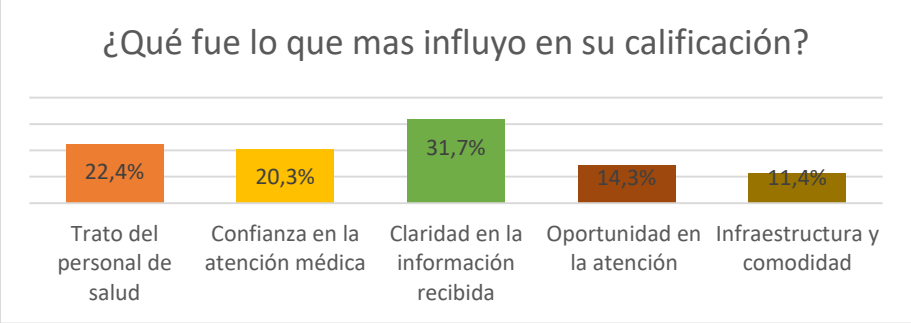
ORIENTE	5	34	0	0	0	0	39
SUR	2	40	0	0	0	0	42
TOTAL	**24**	**136**	**1**	**0**	**1**	**0**	**162**
%	**15%**	**84%**	**1%**	**0%**	**0%**	**0%**	**99%**
RED	**URGENCIAS**						
NORTE	3	51	0	0	0	0	54
OCCIDENTE	4	43	4	1	1	1	54
SUR	1	53	0	0	0	0	54
TOTAL	**8**	**147**	**4**	**1**	**1**	**1**	**162**
%	**5%**	**91%**	**2%**	**1%**	**1%**	**1%**	**100%**
RED	**QUIROFANO**						
ORIENTE	11	42	0	0	0	0	53
TOTAL	**11**	**42**	**0**	**0**	**0**	**0**	53
%	**21%**	**79%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
GRAN TOTAL	**94**	**749**	**6**	**1**	**2**	**1**	**853**
%	**11.0%**	**87.8%**	**0.7%**	**0.1%**	**0.2%**	**0.1%**	**100%**

El 98.8% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que su experiencia esta 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 0.3% manifiesta que fue mala o muy mala. Se evidencia que en comparación con el segundo trimestre de 2026 la satisfacción global se mantiene en el mismo porcentaje y se cumple la meta.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 852 respuestas, 843 son satisfactorias, con un 98.5%

Primer trimestre 2026: 98%
Segundo trimestre 2026: 98.8%
Tercer trimestre 2026: 98.5%

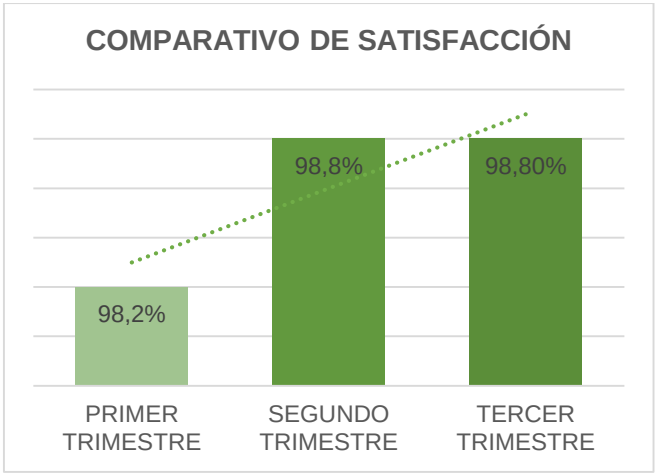
9.3 Proporción de usuarios que manifiestan los motivos que influyeron en la calificación



El 31.7% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que el motivo que más influyó en su calificación fue la claridad en la información recibida; el 22.4% fue el trato del personal de salud; el 20.3% la confianza en la atención médica; el 14.3% la oportunidad en la atención; y el 11.4% la infraestructura y comodidad.

9.3.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre del año 2026

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



9.4 Indicador 749- 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	14	28	0	0	0	42
OCCIDENTE	16	22	0	0	1	39
ORIENTE	36	3	0	0	0	39
SUR	36	6	0	0	0	42
TOTAL	**102**	**59**	**0**	**0**	**1**	**162**
%	**63%**	**36%**	**0%**	**0%**	**1%**	**100%**
RED	**HOSPITALIZACION**					
ORIENTE	75	1	0	0	0	76
SUR	74	2	0	0	0	76
TOTAL	**149**	**3**	**0**	**0**	**0**	**152**
%	**98%**	**2%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**
RED	**IMAGENOLOGIA**					
NORTE	2	37	1	0	0	40
OCCIDENTE	4	31	0	0	5	40
ORIENTE	41	1	0	0	0	42
SUR	39	1	0	0	0	40
TOTAL	**86**	**70**	**1**	**0**	**5**	**162**
%	**53%**	**43%**	**1%**	**0%**	**3%**	**100%**
RED	**LABORATORIO**					
NORTE	10	32	0	0	0	42
OCCIDENTE	16	22	0	0	1	39
ORIENTE	35	4	0	0	0	39
SUR	37	5	0	0	0	42
TOTAL	**98**	**63**	**0**	**0**	**1**	**162**
%	**60%**	**39%**	**0%**	**0%**	**1%**	**100%**
RED	**URGENCIAS**					
NORTE	9	44	1	0	0	54
OCCIDENTE	6	35	2	1	10	54
SUR	52	2	0	0	0	54
TOTAL	**67**	**81**	**3**	**1**	**10**	**162**
%	**41%**	**50%**	**2%**	**1%**	**6%**	**100%**
RED	**QUIROFANO**					
ORIENTE	53	0	0	0	0	53
TOTAL	**53**	**0**	**0**	**0**	**0**	**53**
%	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	100%
GRAN TOTAL	**555**	**276**	**4**	**1**	**17**	**853**

%	65.1%	32.4%	0.5%	0.1%	2.0%	100%

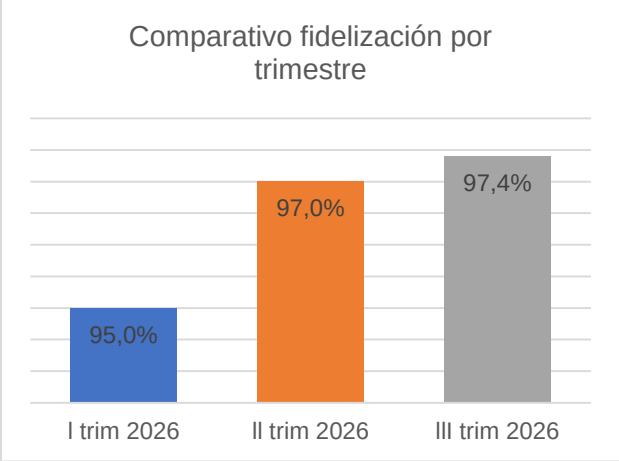
El 97.4% de los usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 manifiestan que entre definitivamente sí el 65.5% y probablemente sí recomendarían la entidad a sus familiares y amigos el 32.4%; el 0.56% manifiesta que probablemente no o definitivamente no; y el 2% no responden. Se evidencia que en comparación con el segundo trimestre de 2026 el incremento de la recomendación fue del 0.4% y se cumple con la meta.

Se hace la observación que para el indicador de satisfacción no se toma el total respuestas de los usuarios, ya que se exceptúa el de No aplica o No ha recibido la información, por lo que el valor del indicador muestra que, de 836 respuestas, 831 son satisfactorias, con un 99.3%

Primer trimestre 2026: 95%
Segundo trimestre 2026: 96.9%
Tercer trimestre: 99.3%

9.4.1 Comparativo proporción de fidelización de usuarios, 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, segundo y tercer trimestre de 2026, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



10. CONSOLIDADO DE TERCER TRIMESTRE 2026 INDICADORES DE SATISFACCIÓN

PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCION III TRIMESTRE 2026	META 90%	NIVEL DE SATISFACCION			
	PASTO SALUD ESE	NORTE	SUR	ORIENTE	OCCIDENTE
El trámite para la asignación de su cita fue:	**99.75%**	100%	99%	100%	100%
El tiempo transcurrido desde que llego a la sede, hasta que lo atendieron fue:	**99%**	100%	100%	100%	96%
Con la oportunidad de asignación de cita usted se encuentra:	**91%**	95%	93%	89%	87%
Le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio?	**91.75%**	98%	95%	95%	79%
¿Qué tan conforme se siente con el trato y la atención recibida por parte de los profesionales de la ESE Pasto Salud?	**99%**	100%	99%	100%	97%
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?	**98.25%**	99%	100%	100%	94%
Una vez recibida la información de derechos y deberes de los usuarios, usted se encuentra:	**99.25%**	99%	100%	99%	99%
Después De Recibir La Información Sobre Cómo Realizar Una PQRSF'd-D (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia O Desistimiento), Usted Se Siente:	**99.75%**	99%	100%	100%	100%
¿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?	**99%**	98%	99%	100%	99%
¿Qué Tan Satisfecho Esta Con El Apoyo Y La Información Recibida Para La Realización De Trámites Administrativos?	**99.75%**	100%	100%	100%	99%
¿Considera que la información y orientación proporcionada durante el proceso de referencia (otro nivel de complejidad) fue clara y precisa?	**99.5%**	99%	100%	100%	99%
¿De acuerdo a la explicación del uso de los medicamentos, usted se encuentra?	**97.75%**	100%	96%	100%	95%
¿Está satisfecho con la entrega de medicamentos?	**97.25%**	100%	95%	99%	95%

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 consulto o asistió a su centro de atención, usted se encuentra:	**98%**	99%	99%	100%	94%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su centro de salud?	**98.5%**	99%	100%	100%	95%
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?	**99.25%**	99%	100%	100%	98%
HOSPITALIZACION					
Considera que la alimentación suministrada durante la hospitalización fue en la forma de presentación de los alimentos, sabor, temperatura, horarios, variedad:	**97.5%**		99%	96%	
Le ofrecieron alternativa de la proteína en la Dieta?	**97.5%**		95%	100%	

CONCLUSIONES

1. En el tercer trimestre del 2026 el 98.8% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el tercer trimestre de 2025 con el 90%, se evidencia que hay un incremento 8.8%; donde se evidencia que el nivel de satisfacción cumple la meta del 90%.

2. El porcentaje de fidelización por parte de los usuarios que responde que, si recomendaría Pasto Salud ESE para el tercer trimestre del año 2026 es del 99.3% y en comparación con el tercer trimestre de 2025 fue del 97%, por lo cual se evidencia un incremento del 2.3%, cumpliendo así la meta propuesta del 90%.

3. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, durante el tercer trimestre de 2026 el 99.8% de los usuarios se encuentran satisfechos en el trámite de asignación de citas, en comparación con el tercer trimestre 2025 el 99.5%, se presenta un incremento del 0.3%.

4. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, durante el tercer trimestre de 2026 el 99% de los usuarios se encuentran satisfechos frente al tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el tercer trimestre del 2025 fue del 99%, se evidencia que se mantiene en el mismo porcentaje.

5. Para el tercer trimestre del 2026 el 91.8% 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 tercer trimestre de 2025 que fue del 94%, se evidencia una disminución del 3%, con la cual, igualmente 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, durante el tercer trimestre de 2026, el 99% de los encuestados estuvieron satisfechos, comparado con el tercer trimestre del 2025 que fue del 100%, se evidencia una pequeña disminución del 1% donde igualmente se cumple con la meta establecida del 90%.

7. Sobre claridad de la información brindada durante la consulta, incluyendo la explicación del problema de salud, el procedimiento y el tratamiento a seguir, durante el tercer trimestre de 2026 la satisfacción fue del 98.3% y durante el tercer trimestre de 2025 fue el 99%, donde se evidencia un decremento del 1.3% e igualmente se cumple con la meta del 90%.

8. En el tercer trimestre del 2026, el 99.3% de los usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes y durante el tercer trimestre del 2025 el 98% responde positivamente, por lo cual se evidencia que la satisfacción incremento un 1.3%.

9. Durante el tercer trimestre del 2026 el 99.8% de los usuarios manifestaron su satisfacción con referencia a la información de cómo realizar una PQRSFD-d´; y para el tercer trimestre de 2025 fue del 93%, se identifica un incremento del 6.8%.

10. En cuanto a la información del Portafolio de servicios de Pasto Salud ESE, el 99% de los Usuarios en el tercer trimestre de 2026 respondieron favorablemente y para el tercer trimestre 2025 fue del 95%, lo que indica un incremento del 4% y el cumplimiento de la meta.

11. Con referencia al apoyo y la información recibida para la realización de trámites administrativos, el 99.8% de los usuarios en el tercer trimestre del 2026 respondieron favorablemente y para el tercer trimestre de 2025 fue de 93%, lo cual indica un incremento del 6% y cumplimiento de la meta del 90%.

12. En referencia a la explicación correcta del uso de los medicamentos en el tercer trimestre del 2026 es del 97.8% y en el tercer trimestre del 2025 el 99% de los usuarios responden afirmativamente, esto evidencia una disminución del 1.2% donde igualmente se cumple con la meta del 90%.

13. En referencia a la satisfacción con entrega de los medicamentos en el tercer trimestre del 2026 es del 97.3% y en el tercer trimestre del 2025 fue del 91%, hay un incremento del 6.3%, donde se cumple con la meta del 90%.

14. Sobre la satisfacción en el servicio de Hospitalización, con respecto al horario, temperatura, orden y limpieza, y variedad de los alimentos, se evidencia que durante el tercer trimestre de 2026 el 97.5% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos y para el tercer trimestre de 2025 fue de 99%, lo que indica una disminución del 2%, sin embargo, se cumple con la meta establecida.

15. Para el tercer trimestre del 2026, el 97.5% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta y en el tercer trimestre del 2025 fue el 7%, lo que indica un incremento significativo del 90.5%, con lo cual se cumple la meta establecida y se toma a la población que refirió haber tomado el servicio, ya que no se da en todos los encuestados.

16. Se identifica que, únicamente el 2.7% de usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026, responden no estar satisfechos con entrega completa de los medicamentos, lo cual es favorable para Pasto Salud ESE y con la oportunidad de entrega.

17. Se identifica que, únicamente el 2.5% de usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2026 respondieron que no le dieron la opción de escoger la proteína en la dieta y en su mayoría manifestaron que sí, lo cual es favorable para Pasto Salud ESE y contribuye significativamente al Programa de Humanización.

18. Se observa que, durante el tercer trimestre de 2026 la realización de encuestas por medio, se completó al 100%, sin embargo, durante los meses de agosto y septiembre, no se prestó el servicio de quirófano, donde se realizaban 53 encuestas por mes, por lo cual la muestra inicial era de 959, pero con 106 encuestas menos del servicio mencionado, la muestra final fue 853.

19. Se realizan capacitaciones y reinducciones dirigidas a todos los funcionarios responsables, con el fin de fortalecer la calidad del dato, aplicación oportuna y reporte de inconsistencias, lo cual contribuye al cumplimiento de indicadores de satisfacción.

OBSERVACIONES

- En algunas preguntas se realiza la aclaración de que no se pueden realizar comparativos con trimestres pasados, debido a que se asignaron durante el segundo trimestre de 2026.

- Por servicio:

HOSPITALIZACION		No.
RED ORIENTE	Agradecimiento y buena atención del personal	2
	Para tener una dieta, al paciente no se le dio la alimentación correcta	1
	Regular la alimentación, los jugos demasiado dulces	1
RED SUR	Felicitación y agradecimiento por el servicio	10
	Ampliación de la biblioteca	1
	Hacer silencio, hay ruido	2

IMAGENOLOGÍA		No.
RED OCCIDENTE	Dar una mejor información porque necesito los resultados inmediatos por eso se pagó particular	1
	Muy buena atención	1

AMBULATORIA		No.
RED NORTE	Buena atención	1
	Que den más citas para odontología	1
	Usuaria manifiesta que necesita cita de nutrición.	1
RED OCCIDENTE	Que las citas de odontología fueran más seguidas porque solo dan una cita por mes .	1
	Mas empatía	1
RED ORIENTE	Agradezco la atención de la doctora	1
	No me resolvieron lo del resultado de la colonoscopia	1
	Se podría solicitar puertas cerradas a la entrada del centro de salud hace mucho frio mientras se espera que lo atiendan	1
RED SUR	Muchas gracias muy buena atención.	9

QUIROFANO		No.
RED ORIENTE	Muy agradecida con el personal y la atención	1
	Tengo mucha molestia desde el primer día con las bandas que me pusieron, me quedaron a llamar pero aun no tengo solución.	1

LABORATORIO		No.
RED NORTE	Buena atención y amabilidad	2
	Que se atienda todos los días en Morasurco	1
	Los horarios de atención y solución en la entrega de laboratorios	1

	Que amplíen el laboratorio es muy pequeño.	1
RED OCCIDENTE	Gracias por la atención y seguir así	3
RED ORIENTE	La atención es muy buena	1
	Ampliación de la sala de espera de laboratorios	2
	La atención es buena pero la enfermera se confundió y no me tomo los exámenes completos, me toco volver por los que estaban pendientes.	1
RED SUR	Agradecimiento y buena atención	4
	ahora está mejor porque ya nos hacen todos los exámenes aquí, antes teníamos que ir a Pasto	1

URGENCIAS		No.
RED OCCIDENTE	Agilidad en la atención con contratación de personal	4
	Permitir ingreso de familiares	1
RED SUR	Buena atención y agradecimiento	4
	Aumentar más camillas e urgencias.	1
	Solicita el favor a personal de caja que se lo trate con respeto y amabilidad.	1