



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

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

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES  
Profesional Universitaria  
Proyecto

JUAN CARLOS MERA GUERRERO  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 30 de julio 2025

**Tabla de contenido**

|  |    |
|--|----|
| INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2025 .....   | 4  |
| 1.1 OBJETIVO.....  | 4  |
| 1.2 ALCANCE.....   | 4  |
| 1.3 NORMATIVIDAD.....  | 4  |
| 2. NUMERO DE ENCUESTA POR SERVICIO .....   | 5  |
| 2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO.....   | 5  |
| 2.1.1 Género.....  | 5  |
| 2.1.2 Participación de la encuesta por edades.....   | 5  |
| 2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta.....   | 6  |
| 2.1.4 Participación de la población en la encuesta.....  | 6  |
| 2.1.5 Participación de Régimen de salud en la encuesta .....   | 7  |
| 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....  | 7  |
| 3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas. ....   | 7  |
| 3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido .....  | 8  |
| 3.3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio. ....                                    | 9  |
| 4. RECURSO HUMANO .....  | 9  |
| 4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....   | 9  |
| 4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....                    | 10 |
| 4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización. ....  | 10 |
| 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. .... | 11 |
| 4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....   | 11 |
| 4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio.....   | 12 |
| 4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias, ambulatorio, Imagenología, hospitalización. ....  | 12 |
| 4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....  | 13 |
| 4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia .....   | 13 |
| 4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.....                | 14 |
| 4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....  | 14 |
| 4.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....   | 14 |
| 4.4 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida .....                 | 15 |
| 4.5 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente. ....  | 16 |
| 5. INFORMACION Y ORIENTACION .....   | 17 |

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes .....                                | 17                                   |
| 5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´ .....                                  | 18                                   |
| 5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E. ....   | 19                                   |
| 5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.....  | 21                                   |
| 5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual. ....  | 22                                   |
| 6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA .....   | 22                                   |
| 6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados. ....   | 22                                   |
| 6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.....   | 23                                   |
| 7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA .....   | 23                                   |
| 7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.....   | 23                                   |
| 8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....  | 24                                   |
| 8.1 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor, temperatura, orden y aseo, horario, sabor y variedad de la alimentación suministrada..... | 24                                   |
| 8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....   | 24                                   |
| 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  | 26                                   |
| 9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....  | 26                                   |
| 9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2020 al 2025  |                                      |
| 10. CONSOLIDADO DE PRIMER TRIMESTRE 2025 INDICADORES DE SATISFACCIÓN .....   | 27                                   |
| 10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| CONCLUSIONES.....  | 27                                   |
| OBSERVACIONES.....   | 30                                   |

## INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2025

### 1.1 OBJETIVO.

Evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud ESE, apalancando en los procesos de mejoramiento continuo.

### 1.2 ALCANCE.

Conocer y Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece Pasto Salud ESE de conformidad al art. 36 y 37 del Decreto 1011/2006.

### 1.3 NORMATIVIDAD.

A continuación, se relaciona la normatividad vigente

**ARTÍCULO 36°. - PROCESOS DE AUDITORÍA EN LAS EAPB.** Las EAPB establecerán un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

1. Autoevaluación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud. La entidad evaluará sistemáticamente la suficiencia de su red, el desempeño del sistema de referencia y contrarreferencia, garantizará que todos los prestadores de su red de servicios estén habilitados y que la atención brindada se dé con las características establecidas en el artículo 3o de este decreto.

2. Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios.

**ARTÍCULO 37°. - PROCESOS DE AUDITORÍA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD.**

Estas entidades deberán establecer un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

1. Autoevaluación del Proceso de Atención de Salud. La entidad establecerá prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de las características de calidad a que hace referencia el artículo 3o del presente decreto. DECRETO NÚMERO 1011 DE 2006. Continuación del Decreto "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud " 13

2. Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.

## 2. NUMERO DE ENCUESTA POR SERVICIO

Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud, se aplicó la fórmula y se determinó aplicar 2.708 encuestas, las cuales se dividieron 677 encuestas para cada trimestre del año 2025.

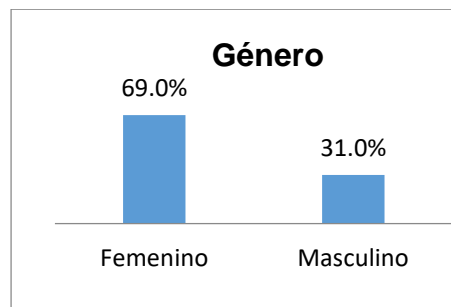
Para el segundo trimestre del año 2025 no se cumple la totalidad en la aplicación de la muestra de 677 encuestas de medición de satisfacción, debido a la implementación del aplicativo en la Tablet las auxiliares administrativas de SIAU, no se adherieron al sistema por la que la muestra es variable y cambio de personal que no dejo entregado la función de la aplicación de encuestas.

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

| Muestras de Encuestas por red y servicios 2025 |         |           |               |             |       |
|--|---------|-----------|---------------|-------------|-------|
| Red/Servicio                                   | Red Sur | Red Norte | Red Occidente | Red Oriente | Total |
| Ambulatorio                                    | 34      | 35        | 37            | 30          | 136   |
| Urgencias                                      | 46      | 45        | 45            | 0           | 136   |
| Laboratorio                                    | 41      | 36        | 32            | 27          | 136   |
| Imagenología                                   | 34      | 34        | 34            | 34          | 136   |
| Hospitalización                                | 67      | 0         | 0             | 66          | 133   |
| TOTAL  | 222     | 150       | 148           | 157         | 677   |

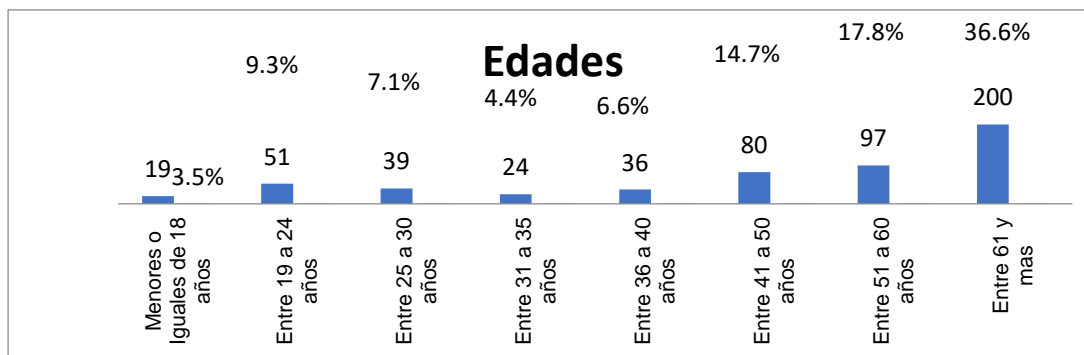
### 2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

#### 2.1.1 Género.



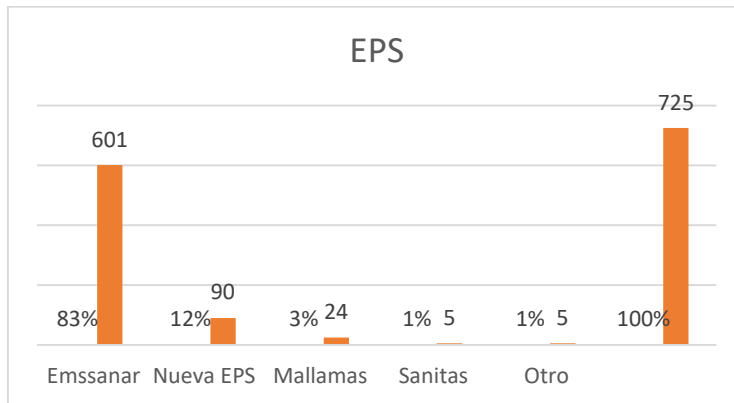
El 69% de los encuestados son de género femenino y el 31% de género masculino.

#### 2.1.2 Participación de la encuesta por edades



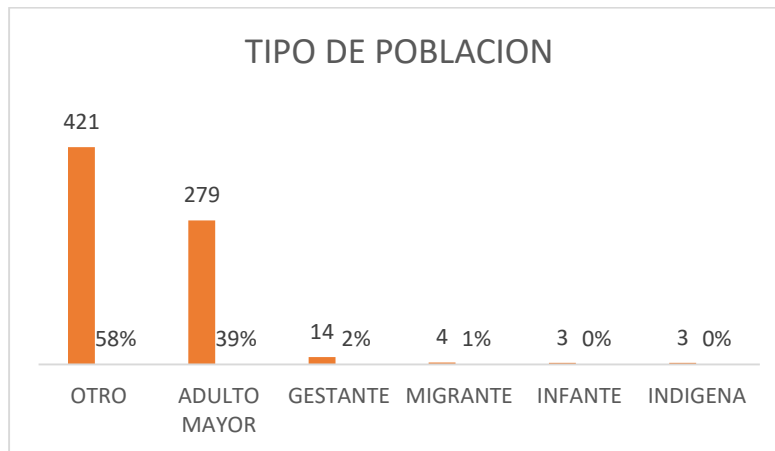
El 36.6% der Iso encuestados estna entre los 61 y mas de edad, el 17.8% entre los 51 a 60 años de edad, el 14.7% entre los 41 a 50 años, el 6.6% entre los 36 a 40 años, el 4.4% entre los 31 a 35 años, el 7.1% entre los 25 a 30 años, el 9.3% entre los 19 a 24 años y el 3.5 menores de 18 años, siendo el grupo de Iso adultos mayores quiens partciapn de la encuestas de satisfaccion.

### 2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta



De acuerdo a los usuarios afiliados por EPS, los encuestados del II trimestre del año 2025 presenta la participación de la siguiente manera: Emssanar 83%, Nueva EPS 12%, Mallamas 3%, Sanitas el 1% y Otro 1%.

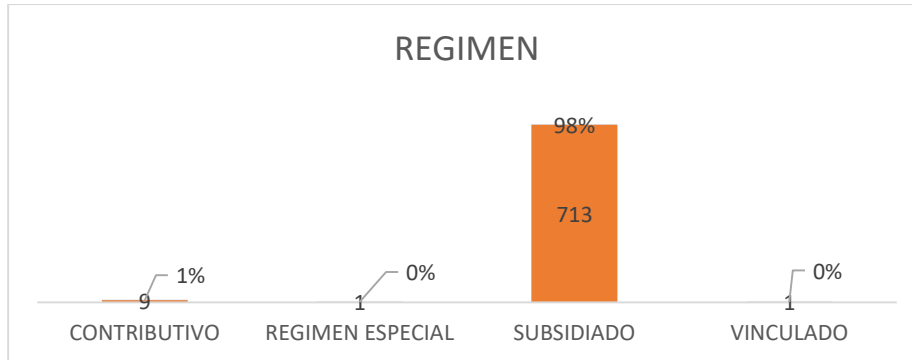
### 2.1.4 Participación de la población en la encuesta



De acuerdo a los usuarios afiliados por EPS, los encuestados del II trimestre del año 2025 presenta la participación del 58% de otro tipo de población, el 39% adulto mayor, el 2% gestantes, el 1% de migrantes que responde las encuestas de satisfacción.

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

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



El 98% usuarios corresponde al régimen subsidiado, el 1% al régimen contributivo.

## 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

| EL TRAMITE PARA LA ASIGNACION DE SU CITA FUE: |              |            |           |             |             |
|---|--------------|------------|-----------|-------------|-------------|
| AMBULATORIO                                   |              |            |           |             |             |
| RED   | Muy fácil    | Fácil      | Difícil   | Muy Difícil | TOTAL       |
| NORTE   | 2            | 40         | 0         | 0           | 42          |
| OCCIDENTE                                     | 22           | 30         | 1         | 0           | 53          |
| ORIENTE                                       | 4            | 23         | 0         | 1           | 28          |
| SUR   | 6            | 25         | 0         | 0           | 31          |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>34</b>    | <b>118</b> | <b>1</b>  | <b>1</b>    | <b>154</b>  |
| <b>%</b>                                      | <b>22%</b>   | <b>77%</b> | <b>1%</b> | <b>1%</b>   | <b>100%</b> |
| RED   | IMAGENOLÓGIA |            |           |             | TOTAL       |
| NORTE   | 0            | 32         | 0         | 0           | 32          |
| OCCIDENTE                                     | 20           | 31         | 4         | 0           | 55          |
| ORIENTE                                       | 3            | 22         | 0         | 0           | 25          |
| SUR   | 0            | 41         | 0         | 0           | 41          |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>23</b>    | <b>126</b> | <b>4</b>  | <b>0</b>    | <b>153</b>  |
| <b>%</b>                                      | <b>15%</b>   | <b>82%</b> | <b>3%</b> | <b>0%</b>   | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>                             | <b>57</b>    | <b>244</b> | <b>5</b>  | <b>1</b>    | <b>307</b>  |
| <b>%</b>                                      | <b>19%</b>   | <b>79%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b>   | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 99.9%

Segundo trimestre 2025:98%

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

| CON LA OPORTUNIDAD DE ASIGNACION DE CITA, USTED SE ENCUENTRA: |                |            |              |                  |             |
|---|----------------|------------|--------------|------------------|-------------|
| AMBULATORIO   |                |            |              |                  |             |
| RED   | Muy satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Muy insatisfecho | TOTAL       |
| NORTE   | 1              | 41         | 0            | 0                | 42          |
| OCCIDENTE   | 5              | 48         | 0            | 0                | 53          |
| ORIENTE   | 1              | 25         | 0            | 0                | 26          |
| SUR   | 4              | 26         | 0            | 0                | 30          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>11</b>      | <b>140</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>151</b>  |
| <b>%</b>  | <b>7%</b>      | <b>93%</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>100%</b> |
| RED   | IMAGENOLOGÍA   |            |              |                  | TOTAL       |
| NORTE   | 0              | 32         | 0            | 0                | 32          |
| OCCIDENTE   | 0              | 52         | 3            | 0                | 55          |
| ORIENTE   | 0              | 22         | 0            | 0                | 22          |
| SUR   | 2              | 42         | 0            | 0                | 44          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>       | <b>148</b> | <b>3</b>     | <b>0</b>         | <b>153</b>  |
| <b>%</b>  | <b>1%</b>      | <b>97%</b> | <b>2%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>13</b>      | <b>288</b> | <b>3</b>     | <b>0</b>         | <b>304</b>  |
| <b>%</b>  | <b>4%</b>      | <b>95%</b> | <b>1%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |

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

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

| EL TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE QUE LLEGO A LA SEDE, HASTA QUE LO ATENDIERON FUE: |           |            |           |             |
|--|-----------|------------|-----------|-------------|
| AMBULATORIO  |           |            |           |             |
| RED  | Mínimo    | Adecuado   | Excesivo  | TOTAL       |
| NORTE  | 0         | 42         | 0         | 42          |
| OCCIDENTE  | 0         | 49         | 4         | 53          |
| ORIENTE  | 1         | 25         | 0         | 26          |
| SUR  | 0         | 30         | 0         | 30          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1</b>  | <b>146</b> | <b>4</b>  | <b>151</b>  |
| <b>%</b>   | <b>1%</b> | <b>97%</b> | <b>3%</b> | <b>100%</b> |
| RED  | Mínimo    | Adecuado   | Excesivo  | TOTAL       |
| NORTE  | 4         | 28         | 0         | 32          |
| OCCIDENTE  | 2         | 49         | 4         | 55          |
| ORIENTE  | 0         | 22         | 0         | 22          |
| SUR  | 0         | 44         | 0         | 44          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b>  | <b>143</b> | <b>4</b>  | <b>153</b>  |
| <b>%</b>   | <b>4%</b> | <b>93%</b> | <b>3%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>7</b>  | <b>289</b> | <b>8</b>  | <b>304</b>  |
| <b>%</b>   | <b>2%</b> | <b>95%</b> | <b>3%</b> | <b>100%</b> |

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

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

| CON LA OPORTUNIDAD DE ASIGNACION DE CITA, USTED SE ENCUENTRA: |                |            |              |                  |             |
|---|----------------|------------|--------------|------------------|-------------|
| AMBULATORIO   |                |            |              |                  |             |
| RED   | Muy satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Muy insatisfecho | TOTAL       |
| NORTE   | 1              | 41         | 0            | 0                | 42          |
| OCCIDENTE   | 5              | 48         | 0            | 0                | 53          |
| ORIENTE   | 1              | 25         | 0            | 0                | 26          |
| SUR   | 4              | 26         | 0            | 0                | 30          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>11</b>      | <b>140</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>151</b>  |
| <b>%</b>  | <b>7%</b>      | <b>93%</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>100%</b> |
| RED   | IMAGENOLOGÍA   |            |              |                  | TOTAL       |
| NORTE   | 0              | 32         | 0            | 0                | 32          |
| OCCIDENTE   | 0              | 52         | 3            | 0                | 55          |
| ORIENTE   | 0              | 22         | 0            | 0                | 22          |
| SUR   | 2              | 42         | 0            | 0                | 44          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>       | <b>148</b> | <b>3</b>     | <b>0</b>         | <b>153</b>  |
| <b>%</b>  | <b>1%</b>      | <b>97%</b> | <b>2%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>13</b>      | <b>288</b> | <b>3</b>     | <b>0</b>         | <b>304</b>  |
| <b>%</b>  | <b>4%</b>      | <b>95%</b> | <b>1%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |

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

## 4. RECURSO HUMANO

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

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD FUE: |            |            |           |           |             |
|---|------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| AMBULATORIA   |            |            |           |           |             |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| OCCIDENTE   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| ORIENTE   | 1          | 1          | 0         | 0         | 2           |
| SUR   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1</b>   | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>2</b>    |
| <b>%</b>  | <b>50%</b> | <b>50%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0          | 32         | 0         | 0         | 32          |
| OCCIDENTE   | 1          | 52         | 2         | 0         | 55          |
| ORIENTE   | 0          | 22         | 0         | 0         | 22          |
| SUR   | 1          | 43         | 0         | 0         | 44          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>   | <b>149</b> | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>153</b>  |
| <b>%</b>  | <b>1%</b>  | <b>97%</b> | <b>1%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 1          | 38         | 0         | 0         | 39          |
| OCCIDENTE   | 2          | 49         | 0         | 0         | 51          |
| ORIENTE   | 9          | 13         | 0         | 0         | 22          |
| SUR   | 4          | 33         | 0         | 0         | 37          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>16</b>  | <b>133</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>149</b>  |
| <b>%</b>  | <b>11%</b> | <b>89%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>19</b>  | <b>283</b> | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>304</b>  |
| <b>%</b>  | <b>6%</b>  | <b>93%</b> | <b>1%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

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

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

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD DEL MEDICO GENERAL FUE: |                 |            |           |           |             |
|--|-----------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| AMBULATORIO  |                 |            |           |           |             |
| RED  | Excelente       | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE  | 1               | 36         | 0         | 0         | 37          |
| OCCIDENTE  | 8               | 41         | 3         | 0         | 52          |
| ORIENTE  | 10              | 14         | 0         | 0         | 24          |
| SUR  | 6               | 13         | 0         | 0         | 19          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>25</b>       | <b>104</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>132</b>  |
| <b>%</b>   | <b>19%</b>      | <b>79%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| RED  | HOSPITALIZACION |            |           |           |             |
| NORTE  | 0               | 0          | 0         | 0         | 0           |
| OCCIDENTE  | 0               | 0          | 0         | 0         | 0           |
| ORIENTE  | 31              | 11         | 0         | 0         | 42          |
| SUR  | 5               | 51         | 0         | 0         | 56          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>36</b>       | <b>62</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>98</b>   |
| <b>%</b>   | <b>37%</b>      | <b>63%</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| RED  | URGENCIAS       |            |           |           |             |
| NORTE  | 1               | 44         | 0         | 0         | 45          |
| OCCIDENTE  | 11              | 62         | 3         | 0         | 76          |
| ORIENTE  | 0               | 0          | 0         | 0         | 0           |
| SUR  | 1               | 65         | 0         | 0         | 66          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>13</b>       | <b>171</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>187</b>  |
| <b>%</b>   | <b>7%</b>       | <b>91%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>74</b>       | <b>337</b> | <b>6</b>  | <b>0</b>  | <b>417</b>  |
| <b>%</b>   | <b>18%</b>      | <b>81%</b> | <b>1%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 99%  
Segundo trimestre 2025: 99%

#### 4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD DE LA ENFERMERA FUE: |                 |             |            |            |             |
|---|-----------------|-------------|------------|------------|-------------|
| AMBULATORIO   |                 |             |            |            |             |
| RED   | Excelente       | Buena       | Regular    | Mala       | TOTAL       |
| NORTE   | 0               | 11          | 0          | 0          | 11          |
| OCCIDENTE   | 1               | 7           | 0          | 0          | 8           |
| ORIENTE   | 2               | 5           | 0          | 0          | 7           |
| SUR   | 0               | 8           | 0          | 0          | 8           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3</b>        | <b>31</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>34</b>   |
| <b>%</b>  | <b>9%</b>       | <b>91%</b>  | <b>0%</b>  | <b>0%</b>  | <b>100%</b> |
| RED   | HOSPITALIZACION |             |            |            |             |
| NORTE   | 0               | 0           | 0          | 0          | 0           |
| OCCIDENTE   | 0               | 0           | 0          | 0          | 0           |
| ORIENTE   | 41              | 41          | 40         | 41         | 163         |
| SUR   | 0               | 42          | 0          | 0          | 42          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>41</b>       | <b>83</b>   | <b>40</b>  | <b>41</b>  | <b>205</b>  |
| <b>%</b>  | <b>20%</b>      | <b>40%</b>  | <b>20%</b> | <b>20%</b> | <b>100%</b> |
| RED   | URGENCIAS       |             |            |            |             |
| NORTE   | 0               | 5           | 0          | 0          | 5           |
| OCCIDENTE   | 0               | 9           | 0          | 0          | 9           |
| ORIENTE   | 0               | 0           | 0          | 0          | 0           |
| SUR   | 0               | 17          | 0          | 0          | 17          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>0</b>        | <b>31</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>31</b>   |
| <b>%</b>  | <b>0%</b>       | <b>100%</b> | <b>0%</b>  | <b>0%</b>  | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>44</b>       | <b>145</b>  | <b>40</b>  | <b>41</b>  | <b>270</b>  |
| <b>%</b>  | <b>16%</b>      | <b>54%</b>  | <b>15%</b> | <b>15%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 99.2%  
Segundo trimestre 2025:70%

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

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD POR AUX. ENFERMERIA FUE: |            |            |           |           |             |
|---|------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| AMBULATORIO   |            |            |           |           |             |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0          | 29         | 0         | 0         | 29          |
| OCCIDENTE   | 5          | 12         | 1         | 0         | 18          |
| ORIENTE   | 2          | 21         | 0         | 0         | 23          |
| SUR   | 0          | 20         | 0         | 0         | 20          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>7</b>   | <b>82</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>90</b>   |
| <b>%</b>  | <b>8%</b>  | <b>91%</b> | <b>1%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| HOSPITALIZACION   |            |            |           |           |             |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| OCCIDENTE   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| ORIENTE   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| SUR   | 22         | 25         | 0         | 0         | 47          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>22</b>  | <b>25</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>47</b>   |
| <b>%</b>  | <b>47%</b> | <b>53%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| URGENCIAS   |            |            |           |           |             |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0          | 12         | 0         | 0         | 12          |
| OCCIDENTE   | 4          | 56         | 2         | 0         | 62          |
| ORIENTE   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| SUR   | 2          | 24         | 0         | 0         | 26          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>6</b>   | <b>92</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>100</b>  |
| <b>%</b>  | <b>6%</b>  | <b>92%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>35</b>  | <b>199</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>237</b>  |
| <b>%</b>  | <b>15%</b> | <b>84%</b> | <b>1%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

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

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

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD POR ODONTOLOGIA FUE: |            |            |           |           |             |
|---|------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| AMBULATORIO   |            |            |           |           |             |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 1          | 12         | 0         | 0         | 13          |
| OCCIDENTE   | 2          | 10         | 1         | 0         | 13          |
| ORIENTE   | 2          | 8          | 0         | 0         | 10          |
| SUR   | 8          | 8          | 2         | 0         | 18          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>13</b>  | <b>38</b>  | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>54</b>   |
| <b>%</b>  | <b>24%</b> | <b>70%</b> | <b>6%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 93.1%  
Segundo trimestre 2025: 94%

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

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD POR ESPECIALISTAS FUE: |            |            |           |           |             |
|---|------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| AMBULATORIO   |            |            |           |           |             |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 1          | 41         | 0         | 0         | 42          |
| OCCIDENTE   | 8          | 44         | 3         | 0         | 55          |
| ORIENTE   | 12         | 22         | 0         | 0         | 34          |
| SUR   | 6          | 22         | 0         | 0         | 28          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>27</b>  | <b>129</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>159</b>  |
| <b>%</b>  | <b>17%</b> | <b>81%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| HOSPITALIZACION   |            |            |           |           |             |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| OCCIDENTE   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| ORIENTE   | 31         | 11         | 0         | 0         | 42          |
| SUR   | 10         | 78         | 1         | 0         | 89          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>41</b>  | <b>89</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>131</b>  |
| <b>%</b>  | <b>31%</b> | <b>68%</b> | <b>1%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| URGENCIAS   |            |            |           |           |             |
| RED   | Excelente  | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 1          | 49         | 0         | 0         | 50          |
| OCCIDENTE   | 11         | 70         | 3         | 0         | 84          |
| ORIENTE   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0           |
| SUR   | 1          | 68         | 0         | 0         | 69          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>13</b>  | <b>187</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>203</b>  |
| <b>%</b>  | <b>6%</b>  | <b>92%</b> | <b>1%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>81</b>  | <b>405</b> | <b>7</b>  | <b>0</b>  | <b>493</b>  |
| <b>%</b>  | <b>16%</b> | <b>82%</b> | <b>1%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 99.3%

Segundo trimestre 2025: 99%

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

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO DE FACTURACION, QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD FUE: |           |            |           |           |             |
|---|-----------|------------|-----------|-----------|-------------|
| AMBULATORIO   |           |            |           |           |             |
| RED   | Excelente | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0         | 39         | 0         | 0         | 39          |
| OCCIDENTE   | 2         | 24         | 3         | 0         | 29          |
| ORIENTE   | 5         | 19         | 0         | 0         | 24          |
| SUR   | 3         | 28         | 0         | 0         | 31          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>10</b> | <b>110</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>123</b>  |
| <b>%</b>  | <b>8%</b> | <b>89%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| HOSPITALIZACION   |           |            |           |           |             |
| RED   | Excelente | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| OCCIDENTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| ORIENTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| SUR   | 1         | 43         | 0         | 0         | 44          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1</b>  | <b>43</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>44</b>   |
| <b>%</b>  | <b>2%</b> | <b>98%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| URGENCIAS   |           |            |           |           |             |
| RED   | Excelente | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 1         | 7          | 0         | 0         | 8           |
| OCCIDENTE   | 0         | 9          | 2         | 0         | 11          |
| ORIENTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| SUR   | 0         | 21         | 0         | 0         | 21          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1</b>  | <b>37</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>40</b>   |
| <b>%</b>  | <b>3%</b> | <b>93%</b> | <b>5%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>12</b> | <b>190</b> | <b>5</b>  | <b>0</b>  | <b>207</b>  |
| <b>%</b>  | <b>6%</b> | <b>92%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

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

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

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO DE AUXILIAR DE LABORATORIO, QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD FUE: |           |            |           |           |             |
|---|-----------|------------|-----------|-----------|-------------|
| AMBULATORIO   |           |            |           |           |             |
| RED   | Excelente | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0         | 4          | 0         | 0         | 4           |
| OCCIDENTE   | 0         | 3          | 0         | 0         | 3           |
| ORIENTE   | 1         | 6          | 0         | 0         | 7           |
| SUR   | 1         | 11         | 0         | 0         | 12          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>  | <b>24</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>26</b>   |
| <b>%</b>  | <b>8%</b> | <b>92%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| HOSPITALIZACION   |           |            |           |           |             |
| RED   | Excelente | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| OCCIDENTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| ORIENTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| SUR   | 2         | 54         | 0         | 0         | 56          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>  | <b>54</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>56</b>   |
| <b>%</b>  | <b>4%</b> | <b>96%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| URGENCIAS   |           |            |           |           |             |
| RED   | Excelente | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0         | 8          | 0         | 0         | 8           |
| OCCIDENTE   | 2         | 8          | 0         | 0         | 10          |
| ORIENTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| SUR   | 0         | 24         | 0         | 0         | 24          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>  | <b>40</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>42</b>   |
| <b>%</b>  | <b>5%</b> | <b>95%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>6</b>  | <b>118</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>124</b>  |
| <b>%</b>  | <b>5%</b> | <b>95%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

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

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

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO DE FARMACIA QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD FUE: |           |            |           |           |             |
|---|-----------|------------|-----------|-----------|-------------|
| AMBULATORIO   |           |            |           |           |             |
| RED   | Excelente | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0         | 29         | 0         | 0         | 29          |
| OCCIDENTE   | 1         | 23         | 1         | 0         | 25          |
| ORIENTE   | 2         | 19         | 0         | 0         | 21          |
| SUR   | 2         | 14         | 1         | 0         | 17          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5</b>  | <b>85</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>92</b>   |
| <b>%</b>  | <b>5%</b> | <b>92%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| HOSPITALIZACION   |           |            |           |           |             |
| RED   | Excelente | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| OCCIDENTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| ORIENTE   | 1         | 0          | 0         | 0         | 1           |
| SUR   | 0         | 40         | 0         | 0         | 40          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1</b>  | <b>40</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>41</b>   |
| <b>%</b>  | <b>2%</b> | <b>98%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| URGENCIAS   |           |            |           |           |             |
| RED   | Excelente | Buena      | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE   | 0         | 16         | 1         | 0         | 17          |
| OCCIDENTE   | 0         | 9          | 0         | 0         | 9           |
| ORIENTE   | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           |
| SUR   | 0         | 20         | 0         | 0         | 20          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>0</b>  | <b>45</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>46</b>   |
| <b>%</b>  | <b>0%</b> | <b>98%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>6</b>  | <b>170</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>179</b>  |
| <b>%</b>  | <b>3%</b> | <b>95%</b> | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

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

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

| EL TRATO QUE RECIBIO DEL TALENTO HUMANO DE RADIOLOGIA QUE LO ATENDIO DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD FUE: |           |           |          |          |           |
|---|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| AMBULATORIO   |           |           |          |          |           |
| RED   | Excelente | Buena     | Regular  | Mala     | TOTAL     |
| NORTE   | 0         | 2         | 0        | 0        | 2         |
| OCCIDENTE   | 0         |           | 0        | 0        | 0         |
| ORIENTE   | 1         | 5         | 0        | 0        | 6         |
| SUR   | 4         | 2         | 0        | 0        | 6         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5</b>  | <b>9</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>14</b> |
| %   | 36%       | 64%       | 0%       | 0%       | 100%      |
| HOSPITALIZACION   |           |           |          |          |           |
| RED   | Excelente | Buena     | Regular  | Mala     | TOTAL     |
| NORTE   | 0         | 0         | 0        | 0        | 0         |
| OCCIDENTE   | 0         | 0         | 0        | 0        | 0         |
| ORIENTE   | 0         | 0         | 0        | 0        | 0         |
| SUR   | 0         | 1         | 0        | 0        | 1         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| %   | 0         | 100%      | 0        |          | 100%      |
| URGENCIAS   |           |           |          |          |           |
| RED   | Excelente | Buena     | Regular  | Mala     | TOTAL     |
| NORTE   | 0         | 0         | 0        | 0        | 0         |
| OCCIDENTE   | 0         | 0         | 0        | 0        | 0         |
| ORIENTE   | 0         | 0         | 0        | 0        | 0         |
| SUR   | 0         | 12        | 0        | 0        | 12        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>0</b>  | <b>12</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>12</b> |
| %   | 0         | 100%      | 0        | 0        | 100%      |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>5</b>  | <b>22</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>27</b> |
| %   | 19%       | 81%       | 0%       | 0%       | 100%      |

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

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

| EN CUANTO A LA INFORMACION BRINDADA EN LA CONSULTA LE EXPLICARON EL PROBLEMA DE SALUD, PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO A SEGUIR? |            |          |            |
|--|------------|----------|------------|
| AMBULATORIO  |            |          |            |
| RED  | SI         | NO       | TOTAL      |
| NORTE  | 40         | 2        | 42         |
| OCCIDENTE  | 52         | 1        | 53         |
| ORIENTE  | 25         | 0        | 25         |
| SUR  | 30         | 0        | 30         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>147</b> | <b>3</b> | <b>150</b> |
| %  | 98%        | 2%       | 100%       |

Primer trimestre 2025: 100%  
Segundo trimestre 2025: 98%

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

| DURANTE LA ATENCION, SE RESPETO SU PRIVACIDAD? |             |           |             |
|--|-------------|-----------|-------------|
| <b>AMBULATORIO</b>                             |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 42          | 0         | 42          |
| OCCIDENTE                                      | 53          | 0         | 53          |
| ORIENTE  | 26          | 0         | 26          |
| SUR  | 30          | 0         | 30          |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>151</b>  | <b>0</b>  | <b>151</b>  |
| <b>%</b>                                       | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>HOSPITALIZACION</b>                         |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 0           | 0         | 0           |
| OCCIDENTE                                      | 0           | 0         | 0           |
| ORIENTE  | 1           | 0         | 1           |
| SUR  | 40          | 0         | 40          |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>41</b>   | <b>0</b>  | <b>41</b>   |
| <b>%</b>                                       | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>IMAGENOLOGIA</b>                            |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 32          | 0         | 32          |
| OCCIDENTE                                      | 55          | 0         | 55          |
| ORIENTE  | 22          | 0         | 22          |
| SUR  | 44          | 0         | 44          |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>153</b>  | <b>0</b>  | <b>153</b>  |
| <b>%</b>                                       | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>LABORATORIO</b>                             |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 39          | 0         | 39          |
| OCCIDENTE                                      | 51          | 0         | 51          |
| ORIENTE  | 21          | 0         | 21          |
| SUR  | 36          | 0         | 36          |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>147</b>  | <b>0</b>  | <b>147</b>  |
| <b>%</b>                                       | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>URGENCIAS</b>                               |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 6           | 0         | 6           |
| OCCIDENTE                                      | 9           | 0         | 9           |
| ORIENTE  | 0           | 0         | 0           |
| SUR  | 12          | 1         | 13          |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>27</b>   | <b>1</b>  | <b>28</b>   |
| <b>%</b>                                       | <b>96%</b>  | <b>4%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>                              | <b>519</b>  | <b>1</b>  | <b>520</b>  |
| <b>%</b>                                       | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 99.6%

Segundo trimestre 2025: 100%

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

| HA SENTIDO ALGUN TIPO DE DISCRIMINACION? |                        |            |              |
|--|------------------------|------------|--------------|
| <b>AMBULATORIO</b>                       |                        |            |              |
| <b>RED</b>                               | <b>SI</b>              | <b>NO</b>  | <b>TOTAL</b> |
| NORTE                                    | 1                      | 41         | 42           |
| OCCIDENTE                                | 1                      | 52         | 53           |
| ORIENTE                                  | 0                      | 26         | 26           |
| SUR                                      | 2                      | 28         | 30           |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>4</b>               | <b>147</b> | <b>151</b>   |
| <b>%</b>                                 | <b>3%</b>              | <b>97%</b> | <b>100%</b>  |
| <b>RED</b>                               | <b>HOSPITALIZACION</b> |            |              |
| NORTE                                    | 0                      | 0          | 0            |
| OCCIDENTE                                | 0                      | 0          | 0            |
| ORIENTE                                  | 0                      | 1          | 1            |
| SUR                                      | 1                      | 39         | 40           |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>1</b>               | <b>40</b>  | <b>41</b>    |
| <b>%</b>                                 | <b>2%</b>              | <b>98%</b> | <b>100%</b>  |
| <b>RED</b>                               | <b>IMAGENOLOGIA</b>    |            |              |
| NORTE                                    | 2                      | 30         | 32           |
| OCCIDENTE                                | 2                      | 53         | 55           |
| ORIENTE                                  | 0                      | 22         | 22           |
| SUR                                      | 8                      | 36         | 44           |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>12</b>              | <b>141</b> | <b>153</b>   |
| <b>%</b>                                 | <b>8%</b>              | <b>92%</b> | <b>100%</b>  |
| <b>RED</b>                               | <b>LABORATORIO</b>     |            |              |
| NORTE                                    | 4                      | 35         | 39           |
| OCCIDENTE                                | 0                      | 51         | 51           |
| ORIENTE                                  | 0                      | 21         | 21           |
| SUR                                      | 5                      | 31         | 36           |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>9</b>               | <b>138</b> | <b>147</b>   |
| <b>%</b>                                 | <b>6%</b>              | <b>94%</b> | <b>100%</b>  |
| <b>RED</b>                               | <b>URGENCIAS</b>       |            |              |
| NORTE                                    | 0                      | 9          | 9            |
| OCCIDENTE                                | 1                      | 14         | 15           |
| ORIENTE                                  | 0                      | 0          | 0            |
| SUR                                      | 11                     | 45         | 56           |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>12</b>              | <b>68</b>  | <b>80</b>    |
| <b>%</b>                                 | <b>15%</b>             | <b>85%</b> | <b>100%</b>  |
| <b>GRAN TOTAL</b>                        | <b>38</b>              | <b>534</b> | <b>572</b>   |
| <b>%</b>                                 | <b>7%</b>              | <b>93%</b> | <b>100%</b>  |

Primer trimestre 2025: 94.4%

Segundo trimestre 2025: 7%

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

| EL TALENTO HUMANO RESPONSABLE DE SU ATENCION, SE PRESENTO CORRECTAMENTE? |             |           |             |
|--|-------------|-----------|-------------|
| <b>AMBULATORIO</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 42          | 0         | 42          |
| OCCIDENTE  | 53          | 0         | 53          |
| ORIENTE  | 27          | 0         | 27          |
| SUR  | 30          | 0         | 30          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>152</b>  | <b>0</b>  | <b>152</b>  |
| <b>%</b>   | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>HOSPITALIZACION</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 0           | 0         | 0           |
| OCCIDENTE  | 0           | 0         | 0           |
| ORIENTE  | 1           | 0         | 1           |
| SUR  | 40          | 0         | 40          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>41</b>   | <b>0</b>  | <b>41</b>   |
| <b>%</b>   | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>IMAGENOLOGIA</b>  |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 32          | 0         | 32          |
| OCCIDENTE  | 54          | 1         | 55          |
| ORIENTE  | 22          | 0         | 22          |
| SUR  | 38          | 6         | 44          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>146</b>  | <b>7</b>  | <b>153</b>  |
| <b>%</b>   | <b>95%</b>  | <b>5%</b> | <b>100%</b> |
| <b>LABORATORIO</b>   |             |           |             |
| REDE   | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 39          | 0         | 39          |
| OCCIDENTE  | 47          | 4         | 51          |
| ORIENTE  | 21          | 0         | 21          |
| SUR  | 36          | 0         | 36          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>143</b>  | <b>4</b>  | <b>147</b>  |
| <b>%</b>   | <b>97%</b>  | <b>3%</b> | <b>100%</b> |
| <b>URGENCIAS</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 9           | 0         | 9           |
| OCCIDENTE  | 17          | 0         | 17          |
| ORIENTE  | 0           | 0         | 0           |
| SUR  | 57          | 0         | 57          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>83</b>   | <b>0</b>  | <b>83</b>   |
| <b>%</b>   | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>422</b>  | <b>7</b>  | <b>429</b>  |
| <b>%</b>   | <b>98%</b>  | <b>2%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 98%  
Segundo trimestre 2025:98%

## 5. INFORMACION Y ORIENTACION

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

| LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES? |             |           |             |
|--|-------------|-----------|-------------|
| <b>AMBULATORIO</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 42          | 0         | 42          |
| OCCIDENTE  | 53          | 0         | 53          |
| ORIENTE  | 26          | 1         | 27          |
| SUR  | 29          | 1         | 30          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>150</b>  | <b>2</b>  | <b>152</b>  |
| <b>%</b>   | <b>99%</b>  | <b>1%</b> | <b>100%</b> |
| <b>HOSPITALIZACION</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 0           | 0         | 0           |
| OCCIDENTE  | 0           | 0         | 0           |
| ORIENTE  | 1           | 0         | 1           |
| SUR  | 40          | 0         | 40          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>41</b>   | <b>0</b>  | <b>41</b>   |
| <b>%</b>   | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>IMAGENOLOGIA</b>  |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 32          | 0         | 32          |
| OCCIDENTE  | 52          | 3         | 55          |
| ORIENTE  | 22          | 0         | 22          |
| SUR  | 43          | 2         | 45          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>149</b>  | <b>5</b>  | <b>154</b>  |
| <b>%</b>   | <b>97%</b>  | <b>3%</b> | <b>100%</b> |
| <b>LABORATORIO</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 38          | 1         | 39          |
| OCCIDENTE  | 51          | 0         | 51          |
| ORIENTE  | 19          | 2         | 21          |
| SUR  | 35          | 1         | 36          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>143</b>  | <b>4</b>  | <b>147</b>  |
| <b>%</b>   | <b>97%</b>  | <b>3%</b> | <b>100%</b> |
| <b>URGENCIAS</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 9           | 0         | 9           |
| OCCIDENTE  | 17          | 1         | 18          |
| ORIENTE  | 0           | 0         | 0           |
| SUR  | 57          | 0         | 57          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>83</b>   | <b>1</b>  | <b>84</b>   |
| <b>%</b>   | <b>99%</b>  | <b>1%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>566</b>  | <b>12</b> | <b>578</b>  |
| <b>%</b>   | <b>98%</b>  | <b>2%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 99.5%

Segundo trimestre 2025: 98%

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

| LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION<br>SOBRE: COMO COLOCAR UNA PQRSFD'd: |             |           |             |
|---|-------------|-----------|-------------|
| <b>AMBULATORIO</b>  |             |           |             |
| RED   | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE   | 43          | 0         | 43          |
| OCCIDENTE   | 53          | 0         | 53          |
| ORIENTE   | 26          | 1         | 27          |
| SUR   | 29          | 1         | 30          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>151</b>  | <b>2</b>  | <b>153</b>  |
| <b>%</b>  | <b>99%</b>  | <b>1%</b> | <b>100%</b> |
| <b>HOSPITALIZACION</b>  |             |           |             |
| RED   | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE   | 0           | 0         | 0           |
| OCCIDENTE   | 0           | 0         | 0           |
| ORIENTE   | 1           | 0         | 1           |
| SUR   | 40          | 0         | 40          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>41</b>   | <b>0</b>  | <b>41</b>   |
| <b>%</b>  | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>IMAGENOLOGIA</b>   |             |           |             |
| RED   | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE   | 32          | 0         | 32          |
| OCCIDENTE   | 53          | 2         | 55          |
| ORIENTE   | 22          | 0         | 22          |
| SUR   | 42          | 2         | 44          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>149</b>  | <b>4</b>  | <b>153</b>  |
| <b>%</b>  | <b>97%</b>  | <b>3%</b> | <b>100%</b> |
| <b>LABORATORIO</b>  |             |           |             |
| RED   | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE   | 39          | 0         | 39          |
| OCCIDENTE   | 50          | 1         | 51          |
| ORIENTE   | 19          | 2         | 21          |
| SUR   | 34          | 2         | 36          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>142</b>  | <b>5</b>  | <b>147</b>  |
| <b>%</b>  | <b>97%</b>  | <b>3%</b> | <b>100%</b> |
| <b>URGENCIAS</b>  |             |           |             |
| RED   | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE   | 43          | 1         | 44          |
| OCCIDENTE   | 73          | 2         | 75          |
| ORIENTE   | 0           | 0         | 0           |
| SUR   | 58          | 1         | 59          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>174</b>  | <b>4</b>  | <b>178</b>  |
| <b>%</b>  | <b>98%</b>  | <b>2%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>657</b>  | <b>9</b>  | <b>666</b>  |
| <b>%</b>  | <b>99%</b>  | <b>1%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 97.7%

Segundo trimestre 2025: 99%

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

| LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION<br>SOBRE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE PRESTA<br>PASTO SALUD ESE ? |             |           |             |
|--|-------------|-----------|-------------|
| <b>AMBULATORIO</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 43          | 0         | 43          |
| OCCIDENTE  | 42          | 11        | 53          |
| ORIENTE  | 27          | 0         | 27          |
| SUR  | 29          | 1         | 30          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>141</b>  | <b>12</b> | <b>153</b>  |
| <b>%</b>   | <b>92%</b>  | <b>8%</b> | <b>100%</b> |
| <b>HOSPITALIZACION</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 0           | 0         | 0           |
| OCCIDENTE  | 0           | 0         | 0           |
| ORIENTE  | 1           | 0         | 1           |
| SUR  | 52          | 0         | 52          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>53</b>   | <b>0</b>  | <b>53</b>   |
| <b>%</b>   | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>IMAGENOLOGIA</b>  |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 31          | 1         | 32          |
| OCCIDENTE  | 50          | 5         | 55          |
| ORIENTE  | 22          | 0         | 22          |
| SUR  | 42          | 2         | 44          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>145</b>  | <b>8</b>  | <b>153</b>  |
| <b>%</b>   | <b>95%</b>  | <b>5%</b> | <b>100%</b> |
| <b>LABORATORIO</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 39          | 0         | 39          |
| OCCIDENTE  | 41          | 10        | 51          |
| ORIENTE  | 20          | 1         | 21          |
| SUR  | 35          | 1         | 36          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>135</b>  | <b>12</b> | <b>147</b>  |
| <b>%</b>   | <b>92%</b>  | <b>8%</b> | <b>100%</b> |
| <b>URGENCIAS</b>   |             |           |             |
| RED  | SI          | NO        | TOTAL       |
| NORTE  | 41          | 0         | 41          |
| OCCIDENTE  | 71          | 4         | 75          |
| ORIENTE  | 0           | 0         | 0           |
| SUR  | 64          | 1         | 65          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>176</b>  | <b>5</b>  | <b>181</b>  |
| <b>%</b>   | <b>97%</b>  | <b>3%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>650</b>  | <b>37</b> | <b>687</b>  |
| <b>%</b>   | <b>95%</b>  | <b>5%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 97.6%

Segundo trimestre 2025: 95%

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

| LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE TRAMITES ADMINISTRATIVOS PARA RECIBIR LA ATENCION ? |            |            |             |
|--|------------|------------|-------------|
| <b>AMBULATORIO</b>   |            |            |             |
| RED  | SI         | NO         | TOTAL       |
| NORTE  | 43         | 0          | 43          |
| OCCIDENTE  | 45         | 8          | 53          |
| ORIENTE  | 26         | 1          | 27          |
| SUR  | 29         | 1          | 30          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>143</b> | <b>10</b>  | <b>153</b>  |
| <b>%</b>   | <b>93%</b> | <b>7%</b>  | <b>100%</b> |
| <b>HOSPITALIZACION</b>   |            |            |             |
| RED  | SI         | NO         | TOTAL       |
| NORTE  | 0          | 0          | 0           |
| OCCIDENTE  | 0          | 0          | 0           |
| ORIENTE  | 41         | 0          | 41          |
| SUR  | 55         | 1          | 56          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>96</b>  | <b>1</b>   | <b>97</b>   |
| <b>%</b>   | <b>99%</b> | <b>1%</b>  | <b>100%</b> |
| <b>IMAGENOLOGIA</b>  |            |            |             |
| RED  | SI         | NO         | TOTAL       |
| NORTE  | 32         | 0          | 32          |
| OCCIDENTE  | 52         | 3          | 55          |
| ORIENTE  | 22         | 0          | 22          |
| SUR  | 43         | 1          | 44          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>149</b> | <b>4</b>   | <b>153</b>  |
| <b>%</b>   | <b>97%</b> | <b>3%</b>  | <b>100%</b> |
| <b>LABORATORIO</b>   |            |            |             |
| RED  | SI         | NO         | TOTAL       |
| NORTE  | 38         | 1          | 39          |
| OCCIDENTE  | 42         | 9          | 51          |
| ORIENTE  | 20         | 1          | 21          |
| SUR  | 33         | 3          | 36          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>133</b> | <b>14</b>  | <b>147</b>  |
| <b>%</b>   | <b>90%</b> | <b>10%</b> | <b>100%</b> |
| <b>URGENCIAS</b>   |            |            |             |
| RED  | SI         | NO         | TOTAL       |
| NORTE  | 43         | 1          | 44          |
| OCCIDENTE  | 74         | 2          | 76          |
| ORIENTE  | 0          | 0          | 0           |
| SUR  | 62         | 4          | 66          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>179</b> | <b>7</b>   | <b>186</b>  |
| <b>%</b>   | <b>96%</b> | <b>4%</b>  | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>700</b> | <b>36</b>  | <b>736</b>  |
| <b>%</b>   | <b>95%</b> | <b>5%</b>  | <b>100%</b> |

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

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

| LE BRINDARON INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE EL SERVICIO DE CONSEJERIA PSICOLOGICA Y APOYO ESPIRITUAL? |                 |            |             |
|--|-----------------|------------|-------------|
| AMBULATORIO  |                 |            |             |
| RED  | SI              | NO         | TOTAL       |
| NORTE  | 11              | 32         | 43          |
| OCCIDENTE  | 48              | 5          | 53          |
| ORIENTE  | 16              | 9          | 25          |
| SUR  | 23              | 7          | 30          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>98</b>       | <b>53</b>  | <b>151</b>  |
| <b>%</b>   | <b>65%</b>      | <b>35%</b> | <b>100%</b> |
| RED  | HOSPITALIZACION |            |             |
| NORTE  | 0               | 0          | 0           |
| OCCIDENTE  | 0               | 0          | 0           |
| ORIENTE  | 40              | 1          | 41          |
| SUR  | 56              | 0          | 56          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>96</b>       | <b>1</b>   | <b>97</b>   |
| <b>%</b>   | <b>99%</b>      | <b>1%</b>  | <b>100%</b> |
| RED  | URGENCIAS       |            |             |
| NORTE  | 3               | 41         | 44          |
| OCCIDENTE  | 65              | 11         | 76          |
| ORIENTE  | 0               | 0          | 0           |
| SUR  | 64              | 2          | 66          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>132</b>      | <b>54</b>  | <b>186</b>  |
| <b>%</b>   | <b>71%</b>      | <b>29%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>326</b>      | <b>108</b> | <b>434</b>  |
| <b>%</b>   | <b>75%</b>      | <b>25%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 75.9%

Segundo trimestre 2025: 75%

## 6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

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

| DE ACUERDO A LA EXPLICACION DEL USO DE LOS MEDICAMENTOS, USTED SE ENCUENTRA? |                 |            |              |                  |             |
|--|-----------------|------------|--------------|------------------|-------------|
| AMBULATORIO  |                 |            |              |                  |             |
| RED  | Muy satisfecho  | Satisfecho | Insatisfecho | Muy insatisfecho | TOTAL       |
| NORTE  | 1               | 42         | 0            | 0                | 43          |
| OCCIDENTE  | 3               | 50         | 0            | 0                | 53          |
| ORIENTE  | 3               | 22         | 0            | 0                | 25          |
| SUR  | 3               | 27         | 0            | 0                | 30          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>10</b>       | <b>141</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>151</b>  |
| <b>%</b>   | <b>7%</b>       | <b>93%</b> | <b>0%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| RED  | URGENCIAS       |            |              |                  |             |
| NORTE  | 0               | 0          | 0            | 0                | 0           |
| OCCIDENTE  | 2               | 0          | 3            | 0                | 5           |
| ORIENTE  | 0               | 0          | 0            | 0                | 0           |
| SUR  | 0               | 0          | 0            | 0                | 0           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2</b>        | <b>0</b>   | <b>3</b>     | <b>0</b>         | <b>5</b>    |
| <b>%</b>   | <b>40%</b>      | <b>0%</b>  | <b>60%</b>   | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| RED  | HOSPITALIZACION |            |              |                  |             |
| NORTE  | 0               | 0          | 0            | 0                | 0           |
| OCCIDENTE  | 0               | 0          | 0            | 0                | 0           |
| ORIENTE  | 4               | 37         | 0            | 0                | 41          |
| SUR  | 1               | 55         | 0            | 0                | 56          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>5</b>        | <b>92</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>97</b>   |
| <b>%</b>   | <b>5%</b>       | <b>95%</b> | <b>0%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>17</b>       | <b>233</b> | <b>3</b>     | <b>0</b>         | <b>253</b>  |
| <b>%</b>   | <b>7%</b>       | <b>92%</b> | <b>1%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 99.9%  
Segundo trimestre 2025: 99%

## 6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.

| LE ENTREGARON LOS MEDICAMENTOS DE MANERA COMPLETA? |            |            |             |
|--|------------|------------|-------------|
| AMBULATORIO  |            |            |             |
| RED  | SI         | NO         | TOTAL       |
| NORTE  | 38         | 5          | 43          |
| OCCIDENTE  | 52         | 1          | 53          |
| ORIENTE  | 21         | 4          | 25          |
| SUR  | 18         | 12         | 30          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>129</b> | <b>22</b>  | <b>151</b>  |
| <b>%</b>   | <b>85%</b> | <b>15%</b> | <b>100%</b> |
| HOSPITALIZACION                                    |            |            |             |
| RED  | SI         | NO         | TOTAL       |
| NORTE  | 0          | 0          | 0           |
| OCCIDENTE  | 0          | 0          | 0           |
| ORIENTE  | 41         | 0          | 41          |
| SUR  | 35         | 21         | 56          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>76</b>  | <b>21</b>  | <b>97</b>   |
| <b>%</b>   | <b>78%</b> | <b>22%</b> | <b>100%</b> |
| URGENCIAS  |            |            |             |
| RED  | SI         | NO         | TOTAL       |
| NORTE  | 44         | 0          | 44          |
| OCCIDENTE  | 72         | 4          | 76          |
| ORIENTE  | 0          | 0          | 0           |
| SUR  | 50         | 17         | 67          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>166</b> | <b>21</b>  | <b>187</b>  |
| <b>%</b>   | <b>89%</b> | <b>11%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>                                  | <b>371</b> | <b>64</b>  | <b>435</b>  |
| <b>%</b>   | <b>85%</b> | <b>15%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 92.8%  
Segundo trimestre 2025: 85%

## 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: |                |             |              |                  |             |
|---|----------------|-------------|--------------|------------------|-------------|
| AMBULATORIO   |                |             |              |                  |             |
| RED   | Muy satisfecho | Satisfecho  | Insatisfecho | Muy insatisfecho | TOTAL       |
| NORTE   | 0              | 7           | 0            | 0                | 7           |
| OCCIDENTE   | 0              | 2           | 0            | 0                | 2           |
| ORIENTE   | 0              | 7           | 0            | 0                | 7           |
| SUR   | 0              | 3           | 0            | 0                | 3           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>0</b>       | <b>19</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>19</b>   |
| <b>%</b>  | <b>0</b>       | <b>100%</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>100%</b> |
| HOSPITALIZACION   |                |             |              |                  |             |
| RED   | Muy satisfecho | Satisfecho  | Insatisfecho | Muy insatisfecho | TOTAL       |
| NORTE   | 0              | 0           | 0            | 0                | 0           |
| OCCIDENTE   | 0              | 0           | 0            | 0                | 0           |
| ORIENTE   | 13             | 28          | 0            | 0                | 41          |
| SUR   | 0              | 10          | 0            | 0                | 10          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>13</b>      | <b>38</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>51</b>   |
| <b>%</b>  | <b>25%</b>     | <b>75%</b>  | <b>0%</b>    | <b>0</b>         | <b>100%</b> |
| URGENCIAS   |                |             |              |                  |             |
| RED   | Muy satisfecho | Satisfecho  | Insatisfecho | Muy insatisfecho | TOTAL       |
| NORTE   | 0              | 10          | 0            | 0                | 10          |
| OCCIDENTE   | 0              | 2           | 0            | 0                | 2           |
| SUR   | 0              | 12          | 0            | 0                | 12          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>0</b>       | <b>24</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>24</b>   |
| <b>%</b>  | <b>0</b>       | <b>100%</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>13</b>      | <b>81</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>94</b>   |
| <b>%</b>  | <b>14%</b>     | <b>86%</b>  | <b>0%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 99.9%  
Segundo trimestre 2025: 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: |                 |             |           |           |             |
|--|-----------------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| AMBULATORIO  |                 |             |           |           |             |
| RED  | Muy buena       | Buena       | Regular   | Mala      | TOTAL       |
| NORTE  | 0               | 0           | 0         | 0         | 0           |
| OCCIDENTE  | 0               | 0           | 0         | 0         | 0           |
| ORIENTE  | 0               | 1           | 0         | 0         | 1           |
| SUR  | 0               | 4           | 0         | 0         | 4           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>0</b>        | <b>5</b>    | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>5</b>    |
| <b>%</b>   | <b>0</b>        | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| RED  | HOSPITALIZACION |             |           |           |             |
| NORTE  | 0               | 0           | 0         | 0         | 0           |
| OCCIDENTE  | 3               | 0           | 0         | 0         | 3           |
| ORIENTE  | 0               | 38          | 0         | 0         | 38          |
| SUR  | 0               | 52          | 4         | 0         | 56          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3</b>        | <b>90</b>   | <b>4</b>  | <b>0</b>  | <b>97</b>   |
| <b>%</b>   | <b>3%</b>       | <b>93%</b>  | <b>4%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |
| RED  | URGENCIAS       |             |           |           |             |
| NORTE  | 0               | 1           | 0         | 0         | 1           |
| OCCIDENTE  | 0               | 3           | 0         | 0         | 3           |
| ORIENTE  | 0               | 0           | 0         | 0         | 0           |
| SUR  | 0               | 3           | 0         | 0         | 3           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>0</b>        | <b>7</b>    | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>7</b>    |
| <b>%</b>   | <b>0</b>        | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>3</b>        | <b>102</b>  | <b>4</b>  | <b>0</b>  | <b>109</b>  |
| <b>%</b>   | <b>3%</b>       | <b>94%</b>  | <b>4%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

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

### 8.2 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.

| LE OFRECIERON ALTERNATIVA DE LA PROTEINA EN LA DIETA? |                 |            |             |
|---|-----------------|------------|-------------|
| AMBULATORIO   |                 |            |             |
| RED   | SI              | NO         | TOTAL       |
| NORTE   | 0               | 0          | 0           |
| OCCIDENTE   | 1               | 0          | 1           |
| ORIENTE   | 1               | 1          | 2           |
| SUR   | 0               | 0          | 0           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>        | <b>1</b>   | <b>3</b>    |
| <b>%</b>  | <b>67%</b>      | <b>33%</b> | <b>100%</b> |
| RED   | HOSPITALIZACION |            |             |
| NORTE   | 0               | 0          | 0           |
| OCCIDENTE   | 0               | 0          | 0           |
| ORIENTE   | 4               | 37         | 41          |
| SUR   | 5               | 50         | 55          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>9</b>        | <b>87</b>  | <b>96</b>   |
| <b>%</b>  | <b>9%</b>       | <b>91%</b> | <b>100%</b> |
| RED   | URGENCIAS       |            |             |
| NORTE   | 1               | 0          | 1           |
| OCCIDENTE   | 0               | 0          | 0           |
| ORIENTE   | 0               | 0          | 0           |
| SUR   | 1               | 14         | 15          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>        | <b>14</b>  | <b>16</b>   |
| <b>%</b>  | <b>13%</b>      | <b>88%</b> | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>                                     | <b>13</b>       | <b>102</b> | <b>115</b>  |
| <b>%</b>  | <b>11%</b>      | <b>89%</b> | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 11%  
Segundo trimestre 2025: 11%

## 9. GENERALIDADES

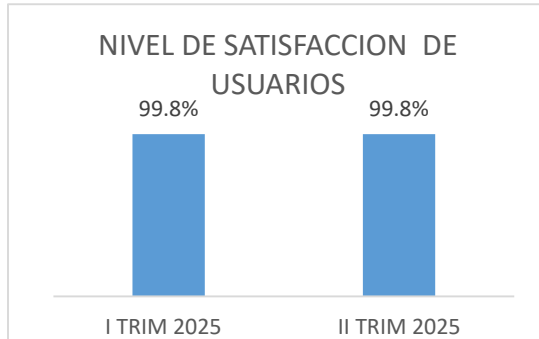
### 9.1 Proporción de usuarios satisfechos

| EN TERMINOS GENERALES, SU NIVEL DE SATISFACCION, FRENTE A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS BRINDADOS EN PASTO SALUD ESE, USTED SE ENCUENTRA : |                |            |              |                  |             |
|---|----------------|------------|--------------|------------------|-------------|
| AMBULATORIO   |                |            |              |                  |             |
| RED   | Muy satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Muy insatisfecho | TOTAL       |
| NORTE   | 1              | 41         | 0            | 0                | 42          |
| OCCIDENTE   | 4              | 46         | 1            | 0                | 51          |
| ORIENTE   | 2              | 27         | 0            | 0                | 29          |
| SUR   | 1              | 16         | 0            | 0                | 17          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b>       | <b>130</b> | <b>1</b>     | <b>0</b>         | <b>139</b>  |
| <b>%</b>  | <b>6%</b>      | <b>94%</b> | <b>1%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| HOSPITALIZACION   |                |            |              |                  |             |
| NORTE   | 0              | 0          | 0            | 0                | 0           |
| OCCIDENTE   | 0              | 0          | 0            | 0                | 0           |
| ORIENTE   | 5              | 35         | 0            | 0                | 40          |
| SUR   | 2              | 40         | 0            | 0                | 42          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>7</b>       | <b>75</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>82</b>   |
| <b>%</b>  | <b>9%</b>      | <b>91%</b> | <b>0%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| IMAGENOLOGIA  |                |            |              |                  |             |
| NORTE   | 0              | 32         | 0            | 0                | 32          |
| OCCIDENTE   | 3              | 50         | 2            | 0                | 55          |
| ORIENTE   | 1              | 21         | 0            | 0                | 22          |
| SUR   | 1              | 43         | 0            | 0                | 44          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5</b>       | <b>146</b> | <b>2</b>     | <b>0</b>         | <b>153</b>  |
| <b>%</b>  | <b>3%</b>      | <b>95%</b> | <b>1%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| LABORATORIO   |                |            |              |                  |             |
| NORTE   | 2              | 37         | 0            | 0                | 39          |
| OCCIDENTE   | 2              | 46         | 0            | 0                | 48          |
| ORIENTE   | 6              | 15         | 0            | 0                | 21          |
| SUR   | 2              | 34         | 0            | 0                | 36          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>12</b>      | <b>132</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>144</b>  |
| <b>%</b>  | <b>8%</b>      | <b>92%</b> | <b>0%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| URGENCIAS   |                |            |              |                  |             |
| NORTE   | 0              | 44         | 0            | 0                | 44          |
| OCCIDENTE   | 7              | 64         | 5            | 0                | 76          |
| ORIENTE   | 0              | 0          | 0            | 0                | 0           |
| SUR   | 2              | 62         | 0            | 0                | 64          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>9</b>       | <b>170</b> | <b>5</b>     | <b>0</b>         | <b>184</b>  |
| <b>%</b>  | <b>5%</b>      | <b>92%</b> | <b>3%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>   | <b>41</b>      | <b>653</b> | <b>8</b>     | <b>0</b>         | <b>702</b>  |
| <b>%</b>  | <b>6%</b>      | <b>93%</b> | <b>1%</b>    | <b>0%</b>        | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 99.8 %  
Segundo trimestre 2025: 99.8%

### 9.1.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre del año 2025

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



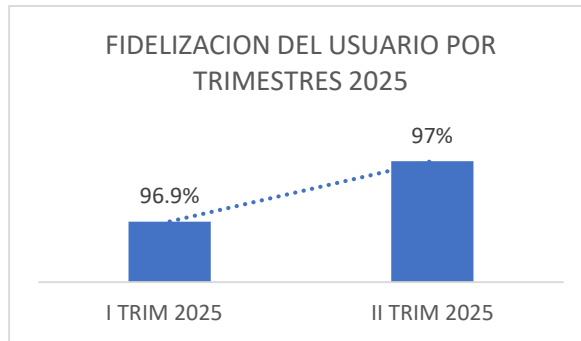
### 9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos

| RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN PASTO SALUD ESE? |                    |                  |                  |                    |             |             |
|--|--------------------|------------------|------------------|--------------------|-------------|-------------|
| AMBULATORIO  |                    |                  |                  |                    |             |             |
| RED  | Definitivamente sí | Probablemente sí | Probablemente no | Definitivamente no | No responde | TOTAL       |
| NORTE  | 12                 | 30               | 0                | 0                  | 0           | 42          |
| OCCIDENTE  | 9                  | 36               | 0                | 0                  | 6           | 51          |
| ORIENTE  | 24                 | 5                | 0                | 0                  | 0           | 29          |
| SUR  | 9                  | 8                | 0                | 0                  | 0           | 17          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>42</b>          | <b>49</b>        | <b>0</b>         | <b>0</b>           | <b>6</b>    | <b>97</b>   |
| <b>%</b>   | <b>43%</b>         | <b>51%</b>       | <b>0%</b>        | <b>0%</b>          | <b>6%</b>   | <b>100%</b> |
| HOSPITALIZACION  |                    |                  |                  |                    |             |             |
| NORTE  | 0                  | 0                | 0                | 0                  | 0           | 0           |
| OCCIDENTE  | 0                  | 0                | 0                | 0                  | 0           | 0           |
| ORIENTE  | 37                 | 3                | 0                | 0                  | 0           | 40          |
| SUR  | 37                 | 0                | 0                | 0                  | 0           | 37          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>74</b>          | <b>3</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>           | <b>0</b>    | <b>77</b>   |
| <b>%</b>   | <b>96%</b>         | <b>4%</b>        | <b>0%</b>        | <b>0%</b>          | <b>0%</b>   | <b>100%</b> |
| IMAGENOLOGIA   |                    |                  |                  |                    |             |             |
| NORTE  | 0                  | 32               | 0                | 0                  | 0           | 32          |
| OCCIDENTE  | 4                  | 44               | 3                | 0                  | 4           | 55          |
| ORIENTE  | 20                 | 2                | 0                | 0                  | 0           | 22          |
| SUR  | 36                 | 0                | 0                | 0                  | 0           | 36          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>60</b>          | <b>78</b>        | <b>3</b>         | <b>0</b>           | <b>4</b>    | <b>145</b>  |
| <b>%</b>   | <b>41%</b>         | <b>54%</b>       | <b>2%</b>        | <b>0%</b>          | <b>3%</b>   | <b>100%</b> |
| LABORATORIO  |                    |                  |                  |                    |             |             |
| NORTE  | 13                 | 26               | 0                | 0                  | 0           | 39          |
| OCCIDENTE  | 8                  | 31               | 0                | 0                  | 8           | 47          |
| ORIENTE  | 17                 | 4                | 0                | 0                  | 0           | 21          |
| SUR  | 31                 | 5                | 0                | 0                  | 0           | 36          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>69</b>          | <b>66</b>        | <b>0</b>         | <b>0</b>           | <b>8</b>    | <b>143</b>  |
| <b>%</b>   | <b>48%</b>         | <b>46%</b>       | <b>0%</b>        | <b>0%</b>          | <b>6%</b>   | <b>100%</b> |
| URGENCIAS  |                    |                  |                  |                    |             |             |
| NORTE  | 0                  | 44               | 0                | 0                  | 0           | 44          |
| OCCIDENTE  | 18                 | 53               | 2                | 0                  | 3           | 76          |
| SUR  | 59                 | 0                | 0                | 0                  | 0           | 59          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>77</b>          | <b>97</b>        | <b>2</b>         | <b>0</b>           | <b>3</b>    | <b>179</b>  |
| <b>%</b>   | <b>43%</b>         | <b>54%</b>       | <b>1%</b>        | <b>0%</b>          | <b>2%</b>   | <b>100%</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>322</b>         | <b>293</b>       | <b>5</b>         | <b>0</b>           | <b>21</b>   | <b>641</b>  |
| <b>%</b>   | <b>50%</b>         | <b>46%</b>       | <b>1%</b>        | <b>0%</b>          | <b>3%</b>   | <b>100%</b> |

Primer trimestre 2025: 96.9 %  
Segundo trimestre 2025: 97%

### 9.2.1 Comparativo proporción de usuarios satisfechos por trimestre de los años 2023 al 2025

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



## 10. CONSOLIDADO DE SEGUNDOTRIMESTRE 2025 INDICADORES DE SATISFACCION

| PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIOS<br>AMBULATORIOS, IMAGENOLOGIA,<br>LABORATORIO , HOSPITALIZACION, | Nivel de Satisfaccion |       | META 90%          |         |           |
|---|-----------------------|-------|-------------------|---------|-----------|
|   | ESE PASTO SALUD       | NORTE | II trimestre 2025 |         |           |
|   |                       |       | SUR               | ORIENTE | OCCIDENTE |
| El trámite para la asignación de su cita  | 98%                   | 100%  | 100%              | 98%     | 95%       |
| El tiempo transcurrido desde que  | 98%                   | 100%  | 100%              | 100%    | 93%       |
| Con la oportunidad de asignacion de   | 99%                   | 100%  | 100%              | 100%    | 97%       |
| Le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el  | 89%                   | 100%  | 77%               | 96%     | 83%       |
| El trato que recibió del talento humano que lo atendio durante la   | 99%                   | 100%  | 100%              | 100%    | 98%       |
| En cuanto a la información brindada en la consulta le explicaron el   | 98%                   | 95%   | 100%              | 100%    | 98%       |
| Durante la atención, se respetó su priv   | 99.6%                 | 100%  | 100%              | 100%    | 99%       |
| Ha sentido algún tipo de discriminación   | 8%                    | 16%   | 13%               | 0%      | 2%        |
| El talento humano responsable de su   | 97%                   | 100%  | 97%               | 96%     | 96%       |
| Le brindaron información y orientación sobre derechos y deberes   | 97%                   | 99%   | 98%               | 95%     | 97%       |
| Le brindaron información y orientación sobre como colocar una   | 98%                   | 99%   | 97%               | 95%     | 98%       |
| Le brindaron información y orientación sobre el portafolio que  | 96%                   | 99%   | 98%               | 98%     | 87%       |
| Le brindaron información y orientación sobre tramites   | 98%                   | 100%  | 98%               | 100%    | 90%       |
| Le brindaron informacion sobre el servicio a la consejeria psicologica/                                       | 72%                   | 16%   | 94%               | 85%     | 94%       |
| De acuerdo a la explicación del uso de los medicamentos, Usted se   | 94%                   | 100%  | 99%               | 100%    | 99%       |
| Le entregaron los medicamentos de manera completa?  | 88%                   | 94%   | 67%               | 94%     | 96%       |
| De acuerdo a las instalaciones donde fue atendido, se sintio comodo   | 100%                  | 100%  | 100%              | 100%    | 100%      |
| En términos generales, su nivel de satisfacción, frente a la prestación de                                    | 99.8%                 | 100%  | 100%              | 100%    | 99%       |
| Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en   | 97%                   | 100%  | 100%              | 100%    | 89%       |
| <b>HOSPITALIZACION</b>  |                       |       |                   |         |           |
| Considera que la alimentación suministrada durante la hospitalización fue en la forma de                      | 99%                   | 100%  | 97%               | 100%    | 100%      |
| Le ofrecieron alternativa de la proteína en la Dieta?   | 47%                   | 66%   | 9%                | 12%     | 100%      |

## CONCLUSIONES

1. En el segundo trimestre del 2025 el 99.8% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el segundo trimestre 2024 el 99.6% respondieron afirmativamente, hay un incremento del 0.2%. El nivel de satisfacción cumple la meta del 90%.
2. El porcentaje de fidelización de parte de los usuario de Pasto Salud ESE para el segundo trimestre del año 2025 es del 97%, en comparación con el segundo trimestre 2024 el 99.4% responde que si recomendaría, hay un decremento del 1.9%, cumpliendo la meta propuesta del 90%.
3. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, para el segundo trimestre de 2025 el 7%, responden que sí, haciendo la observación que esto hace referencia al no acceso a las citas, en el 2024 el 4.2% de respuesta, hay un incremento 2.8% al responder haber sentido algún tipo de discriminación.
4. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 98% de los usuarios se encuentran satisfechos en el trámite de asignación de citas, en comparación con el segundo trimestre 2024 el 99.5%, se presenta un incremento del 1.5%.
5. En los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el segundo trimestre del 2025 fue del 98%, y para el segundo trimestre 2024: 98%, se mantiene el mismo porcentaje.
6. Para el segundo trimestre del 2025 el 89% de usuarios responde que Si, le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio Ambulatorio, se compara con el primer segundo 2024 fue del 88%, con un incremento del 1%, no cumpliendo la meta del 90%.
8. El trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación de salud en hospitalización, urgencias y ambulatorio fue del 100%, comparando con el primer trimestre del 2024 fue del 99.5%, hay un incremento del 0.5%.
9. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir segundo trimestre 2025: 99% y en el segundo trimestre 2024: 99.7%, hay un incremento del 1%.
10. El 99.6% de usuarios responden positivamente frente a la privacidad en comparación al segundo trimestre 2024 fue del 99.3%, se incrementa en el 0.3%.
11. En el segundo trimestre 2025 el 99.5% de usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes. Manteniendo el mismo porcentaje del primer trimestre 2024 el 99.6%. Se mantiene el mismo porcentaje.
12. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d´? los Usuarios en el segundo trimestre del 2025 el resultado fue de 98%, para el segundo trimestre del 2024 es del 97.9 %, hay un incremento del 0.1%.

13. En cuanto a la pregunta referente a que sí el Usuario recibe información del Portafolio de servicios de Pasto Salud ESE, los Usuarios en el segundo trimestre 2025 respondieron favorablemente el 96% y para el segundo trimestre 2024 fue del 95.4%, lo que indica un incremento del 0.6%.

14. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el segundo trimestre 2025 respondieron favorablemente el 98% y para el primer trimestre 2024 el resultado fue de 72.3%, lo cual indica un incremento del 25.7%.

15. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual; en el segundo trimestre 2025: 72%, y en el segundo trimestre 2024: 91%, lo cual indica un decremento del 19%, no cumpliendo la meta del 90%.

16. En referencia a la explicación correcta del uso de los medicamentos en el segundo trimestre del 2025 es del 94% y en el segundo trimestre 2024 fue del 99.3% de los usuarios responden afirmativamente, hay un incremento de 5.3%.

17. En referencia a la entrega completa de los medicamentos en el segundo trimestre del 2025 es del 88% y en el segundo trimestre 2024 fue del 76.1% de los usuarios responden afirmativamente, hay un incremento del 11.9%, no cumpliendo la meta del 90%.

18. La satisfacción en el servicio de Hospitalización, los usuarios se encuentran satisfechos con el horario, temperatura, orden y limpieza, y variedad de los alimentos, en el II trimestre 2025 el 99%, comparando con el I trimestre del 2024 fue el 96.9%, hay un incremento del 2.1%.

19. Para el segundo trimestre 2025, solo el 47% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta en el segundo trimestre del 2024 el 57%, no cumpliendo la meta del 90%, hay un incremento del 10%.

20. No cumple la meta la pregunta, Si le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual con el 75.9%.

El 72% de usuarios responden que no le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual.

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

El 47% de usuarios responde que no le dieron la opción de escoger la proteína en la dieta.

21. Se observa la dificultad en el uso del aplicativo para diligenciar las encuestas de satisfacción, las auxiliares administrativas de SIAU a cargo, no lograron cumplir la muestra de las 677 encuestas en el segundo trimestre del 2025, no concuerdan la muestra con lo realizado, por lo que se ha enviado varias comunicaciones a direcciones operativas y responsables para mejorar y cumplir la población asignada, así como el complementar la encuesta ya que se dejan respuesta en blanco.

Se realizó capacitación, asistencia técnica, para fortalecer la aplicación y seguimiento permanente reportando las inconsistencias, se continuará con el seguimiento para el cumplimiento de la meta anual.

## OBSERVACIONES

No se encuentran observaciones en el aplicativo.