

INFORME SEMESTRAL

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO I SEMESTRE 2025

ESE CAMU SANTA TERESITA

UNIDAD DE CONTROL INTERNO
JANNY LORENA HERNANDEZ
ASESOR CONTROL INTERNO

Más cerca de ti!

JUSTIFICACIÓN:

Con fundamento en la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente, con la aplicación de Ley 1474 de 2011, la Oficina de Atención al Usuario, desde el enfoque de atención centrado en el usuario, responde a las necesidades y problemas que dificultan, a los usuarios el acceso a la salud.

Por lo anterior, la Oficina de Atención al Usuario, debe facilitar mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normativa Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

Es así; como La ESE CAMU SANTA TERESITA, ha implementado estrategias que han permitido mejorar la prestación de los servicios, la cual toma como fuente la información las Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos o Felicitaciones. Esta herramienta es el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.

ALCANCE:

La ESE CAMU SANTA TERESITA, por medio de la Oficina de Atención al Usuario, recompila mensualmente, el número de reclamos, quejas, sugerencias, felicitaciones y presenta dicho informe a la Gerencia y a Control Interno, informe que le sirve de base a la Unidad de Control Interno, para elaborar el informe semestral del SIAU.

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO:

Es una iniciativa liderada desde la Gerencia la cual se realiza desde la Unidad de Atención al Usuario y ella hace referencia a la escucha atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el objeto de entregar respuesta o servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento, también realizando monitoreo permanente a la satisfacción del usuario

Con el objeto de ejecutar las actividades relacionadas con la recepción de las quejas reclamos sugerencias, felicitaciones y demás inquietudes por parte de las partes interesadas de la ESE se ha dispuesto de varios medios de recepción.

Buzones:

Ubicados en cada uno de los diferentes servicios asistenciales que presta la ESE a la comunidad.

Físico:

Más cerca de ti!



812.001 423-2

Mediante formatos o documentos escritos.

Presencial:

Directamente en las instalaciones de la Unidad de Atención al Usuario

Telefónica:

Se tienen las líneas 7736265 – 7731763

Virtual:

Email administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Página web Institucional:

Webmail.Esecamusantateresita.gov.co

Lorica-Córdoba

Gestión Agradecimientos, Felicitaciones, Reclamos y Sugerencias

La gestión de los Reclamos, las Sugerencias, las Felicitaciones y los Agradecimientos, consisten en la recepción, radicación, registro y envío al responsable de estas manifestaciones, realizando el seguimiento y registro de la gestión para el cierre final. Se tiene como mecanismo de seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, la radicación de la novedad y él envío al responsable de su respuesta, contra quien haya sucedido la novedad.

Más cerca de ti!

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

**EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO CORRESPONDIENTE AL
I SEMESTRE DEL AÑO 2025.**

MES	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES Y SUGERENCIA	FELICITACION
ENERO	1	1	0	3	0
FEBRE RO	4	4	0	5	1
MARZO	0	5	0	1	1
ABRIL	0	9	0	7	0
MAYO	0	4	0	10	0
JUNIO	0	4	0	25	65
TOTAL	5	27	0	51	67

**TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES ZONA URBANA Y RURAL.**

TOTAL

- Quejas: 27
- Peticiones:5
- Reclamos: 0
- Solicitudes y Sugerencias: 51
- Felicitaciones: 67

Más cerca de ti!

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

- los baños se encuentran sucios.
- manifiestan que en algunos puestos de salud los medicamentos no llegan completos, debido a su dificultad logística en los puntos de entrega.
- Sugieren Toma de muestra en el puesto de salud del carito y que deberían asignar más facturadores en laboratorio de la sede principal.
- manifiestan que en el Servicio de Odontología Urbana, requieren más agilidad en la atención, ya que demoran mucho en sala de espera.
- Servicio de Fisioterapia: Mas camillas ya que no son suficientes.
- En el puesto de salud de la Doctrina sugieren que el vigilante y la atención medica sea las 24 horas, además mejorar infraestructura.
- En el puesto de salud de las Flores solicitan más camillas en sala de observación y mejoramiento de infraestructura.

PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCION DEL PRIMER SEMESTRE

	ENCUESTAS RURAL 1031	ENCUESTAS URBANA 1535
SATISFACCION	97,4%	99%
INSATISFACCION	2,6%	1%

PLANES DE MEJORAMIENTOS

De las insatisfacciones presentadas durante el periodo de enero a junio se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 30 % en la fecha programada, Se deben fortalecer actividades para trabajar por mejorar en los procesos, poder dar cumplimiento al 100% en el plan de

Más cerca de ti!

mejoramiento y brindar un mejor servicio al usuario de la entidad. El plan de mejoramiento de se detalla a continuación:

**PLAN DE MEJORAMIENTO
AÑO 2025**

	FECHA DE ELABORACION	28/02/2025	ELABORADOR POR	MERCEDES AMELIA LOPEZ MOLINELLO		
	TEMA/PROCESO/MEJORA:	EVALUACION DE LAS INSATISFACCIONES, NECESIDADES DE LOS USUARIOS.				
						OBSERVACIONES
NECESIDADES /INSATISFACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	CUANDO	FECHA DE TERMINACION	DONDE	
Puesto de salud San Nicolás de Bari: 1. No existe buzón de sugerencia. 2. No existe televisor para proyectar videos institucionales. 3.	1,. Se solicita a jefe operativo socializar con el Doctor horario de trabajo. 2. Se solicita a gerencia la instalación de buzón de Sugerencias y un TV para el puesto de salud. 3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos	SIAU, jefe Operativo , Gerencia, Prensa y mantenimiento	ABRIL 2025		Puesto de salud San Nicolás de Bari	

Más cerca de ti!

<p>Usuarios institucionales. 4. Manifiestan que la sala de espera actual es pequeña y requieren finalización de las obras para apertura de la nueva sala de espera.</p>	<p>Se realiza solicitud ante gerencia de la culminación de las obras del centro de salud de san Nicolás.</p>					
<p>Puesto de salud Candelaria: 1. No existe buzón de sugerencias. 2. No existe videos institucionales para su proyección.</p>	<p>1, Se solicita a gerencia la instalación de buzón de Sugerencias y un TV para el puesto de salud. 2. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales.</p>	<p>SIAU, Gerencia, Prensa</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>Puesto de salud de Candelaria</p>	

Más cerca de ti!

<p>Puesto de salud de El rodeo: 1. Buzon de Sugerencia en mal estado. 2. Se solicita Manteni miento del TV que existe en el puesto de salud para poder proyectar los videos institucio nales. 3.Apertur a de la Farmacia del Puesto de salud.</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento, se solicita memoria para TV con información institucional. Se solicita buzón de sugerencia. Se reporta a gerencia la solicitud de la comunidad la cual requiere apertura de la Farmacia.</p>	<p>SIAU, Gerencia, Prensa y manteni miento.</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud del rodeo</p>	<p>Se están realizand o las adecuaci ones pertinent es para su apertura.</p>
---	---	---	-------------------	--	----------------------------------	--

Más cerca de ti!

<p>puesto de salud de el lazo: 1. buzón de Sugerencia en mal estado. 2. Mantenimiento del televisor, para proyectar programas institucionales. 3. Mantenimiento de los abanicos de la sala de espera.</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de operativo. Se solicita una memoria para TV con información institucional y se comunica a el área de mantenimiento.</p>	<p>Jefe Operativo , jefe Mantenimiento, Prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud de el lazo</p>	
<p>En las Flores: 1. buzón de sugerencia No existe. 2. No hay TV 3. El trato de la persona</p>	<p>Se reporta Novedad a jefe Operativo, Gerencia y mantenimiento.</p>	<p>Jefe Operativo , prensa, SIAU y mantenimiento</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>Puesto de Salud de Las Flórez</p>	

Más cerca de ti!

<p>encargada de la Farmacia y el medico de urgencia, No es adecuado</p>						
<p>Puesto de salud de Manantial : 1. buzón de sugerencia en mal estado, 2. No existe USB con propaganda institucional.</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefe de mantenimiento y se hace requerimiento a el área de prensa la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento, Prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>Puesto de salud de Manantial</p>	

Más cerca de ti!

<p>Puesto de salud de mata de caña: 1. El buzón de sugerencia se encuentra en mal estado. 2. No existe TV para proyectar programación Institucional. 3. solicita un abanico en la sala de espera y uno para el consultorio médico.</p>	<p>Se reporta a gerencia la necesidad del buzón de sugerencia y el TV. Se solicita instalación de abanicos</p>	<p>Gerencia, Mantenimiento, prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>Puesto de salud Mata de Caña</p>	
<p>Puesto de Salud de los Gómez: 1. no existe buzón de sugerencia. 2. el TV no tiene informaci</p>	<p>. Se requiere la USB para los TV e instalación del buzón de sugerencia.</p>	<p>Gerencia, prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>Puesto de salud de los Gómez</p>	

Más cerca de ti!

ón institucio nal.						
Puesto de salud de castilleral: 1. Buzon de sugerenci a no existe. 2 No existe TV. 3, Manteni miento de los abanicos de la sala de espera. 4. Inconfor midad con el espacio destinado para consultas de PyM.	Se reporta al área de mantenimiento y a el área operativa y se solicita cambio del buzón de sugerencia.	Manteni miento, Gerencia, Prensa y SIAU	ABRIL 2025		Puesto de salud de castiller al	Se realizo cambio de medico en el puesto de salud

Más cerca de ti!

<p>Puesto de salud de la peinada: 1. No existe buzón de sugerencia. 2. No existe USB para videos Institucionales en el TV. 3. Usuarios Sugieren Mas días de atención en el puesto de salud.</p>	<p>1. Se solicita a gerencia la instalación de buzón de Sugerencias. 2. Se reporta a el area de mantenimiento el mantenimiento del Televisor. 3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales. 4. Se socializa con jefe Operativo el aumento de días de atención en el puesto de salud de la peinada.</p>	<p>Jefe Operativo, SIAU, Mantenimiento, Prensa y Gerencia</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud de la peinada</p>	
<p>puesto de salud higales: 1. No existe buzón de sugerencia. 2. No existe USB para videos Institucionales en</p>	<p>1. Se solicita a gerencia la instalación de buzón de Sugerencias. 2. Se reporta a el área de mantenimiento el mantenimiento del Televisor. 3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB</p>	<p>Gerencia, prensa, mantenimiento y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud de los higales</p>	

Más cerca de ti!

el TV.	con videos institucionales.					
Puesto de salud de palo de agua: 1. Buzon de Sugerencias en mal estado. 2. No cuenta con Informacion Institucional en el TV 3, las personas que apartan citas telefonicas no les respetan la hora de programacion.	1. Se solicita a la gerencia la Instalacion de Buzon de Sugerencias. 2. Se reporta a el area de mantenimiento el mantenimiento del Televisor 3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales. 4. se reporta a la jefe operativa para su revision.	Gerencia, prensa, jefe operativo y SIAU	ABRIL 2025			puesto de salud de palo de agua

Más cerca de ti!

<p>Puesto de salud de nariño: 1. Buzon de sugerencia en mal estado. 2. Se requiere Informacion al en el TV. 3, Los usuarios requieren instalacion de un nuevo baño, ya que no esta en funcionamiento el que existe.</p>	<p>1. Se solicita a gerencia la Instalacion de Buzon de Sugerencias. 2. Se reporta a el area de mantenimiento el mantenimiento del Televisor3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales. 4. se informa la necesidad de los usuarios del puesto de salud de nariño de la instalacion de un baño.</p>	<p>Gerencia, prensa, mantenimiento y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud de nariño</p>	
<p>Puesto de salud de morales: 1. buzón de sugerencia en mal estado. 2. Se</p>	<p>1. Se solicita a gerencia la instalación de buzón de Sugerencias. 2. Se reporta a el área de mantenimiento el mantenimiento del Televisor3. Se</p>	<p>Gerencia, prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>Puesto de salud de morales</p>	

Más cerca de ti!

<p>requiere información institucional en el TV.</p>	<p>solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales.</p>					
<p>Puesto de salud de tierraltica : 1. buzón de gerencia en mal estado. 2. No cuenta con información Institucional en el TV. 3. Los usuarios solicitan cambio de poseta en el baño. 4. solicitan cambio de silla en sala de espera.</p>	<p>1. Se solicita a gerencia la instalación de buzón de Sugerencias. 2. Se reporta a el área de mantenimiento el mantenimiento del Televisor3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales. 4. Se informa a gerencia el cambio de silla y cambio de posetas en el baño.</p>	<p>Gerencia, prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud de tierraltica</p>	<p>Se realizara cambio de poseta en el baño.</p>

Más cerca de ti!

<p>Puesto de salud del carito: 1. buzón de gerencia en mal estado. 2. No cuenta con información Institucional en el TV.</p>	<p>Se solicita memoria pa los TV e instalación de nuevo buzón de sugerencia</p>	<p>Gerencia, prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud del carito</p>	
<p>Puesto de salud de la doctrina: 1. buzón de gerencia en mal estado. 2. No cuenta con información Institucional en el TV. 3. Inconformidad con la asignación de citas.</p>	<p>1. Se solicita a gerencia la instalación de buzón de Sugerencias. 2. Se reporta a el área de mantenimiento el mantenimiento del Televisor3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales. 4, Se reporta al jefe operativo la inconformidad de los usuarios con la asignación de citas médicas.</p>	<p>Gerencia, prensa, jefe operativo y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud de la doctrina</p>	<p>Se tomaron medidas correctivas para el agendamiento de citas</p>

Más cerca de ti!

<p>Puesto de salud de los monos: 1. buzón de gerencia en mal estado. 2. No cuenta con información Institucional en el TV.</p>	<p>1. Se solicita a gerencia la instalación de buzón de Sugerencias. 2. Se reporta a el área de mantenimiento el mantenimiento del Televisor3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales.</p>	<p>Gerencia, prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud de los monos</p>
<p>puesto de salud de san Sebastián : 1. buzón de gerencia en mal estado. 2. No cuenta con información Institucional en el TV.</p>	<p>1. Se solicita a gerencia la instalación de Buzón de Sugerencias. 2. Se reporta a el área de mantenimiento el mantenimiento del Televisor3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales.</p>	<p>Gerencia, prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud de san Sebastián</p>

Más cerca de ti!

<p>Puesto de salud de Cotoca arriba:1. buzón de gerencia en mal estado. 2. No cuenta con información Institucional en el TV.</p>	<p>1. Se solicita a gerencia la instalación de buzón de Sugerencias. 2. Se reporta a el área de mantenimiento el mantenimiento del Televisor3. Se solicita a la persona encargada de prensa una USB con videos institucionales.</p>	<p>Gerencia, prensa y SIAU</p>	<p>ABRIL 2025</p>		<p>puesto de salud de Cotoca.</p>	
--	---	--------------------------------	-------------------	--	-----------------------------------	--

CONCLUSIONES

❖ Cabe anotar que, durante el Primer semestre del año 2025, con relación al primer semestre del año anterior la diferencia ha sido notorio especialmente en lo que tiene que ver con:

❖ **Las quejas:**



- ❖ El primer semestre del 2025 18%
- ❖ El primer semestre del 2024 57,5%

Una disminución del 39,5% lo cual refleja las actividades realizadas en la entidad para fortalecer los procesos de nuestro objetivo misional, trabajando y solucionando los inconvenientes en cada uno de los servicios y puestos de salud las cuales se dan a través de las opiniones de los usuarios.

Más cerca de ti!

❖ Las Solicitudes y Sugerencias:

- ❖ El primer semestre del 2025 **34%**
- ❖ El primer semestre del 2024 **35%**

Un Aumento del 1% lo que demuestra que se debe continuar fortaleciendo cada uno de los servicios prestados en nuestra entidad y capacitando a los usuarios constantemente en el tema **derechos y deberes de los usuarios**.

❖ Las Felicitaciones

- ❖ El primer semestre del 2025 **45%**
- ❖ El primer semestre del 2024 **0%**

Con un aumento significativa del **45%** lo que demuestra que hemos mejorado la opinión y satisfacción de los usuarios, La entidad continúa trabajando por fortalecer y mejorar nuestros servicios y cada uno de los procesos misionales y administrativo para mejorar y crecer como institución y la satisfacción de los usuarios de la prestación del servicio.

❖ Las Peticiones

- ❖ El primer semestre del 2025 **3%**
- ❖ El primer semestre del 2024 **7,5%**

Se presentó una disminución en este periodo del 4,5% de las peticiones en la entidad lo que muestra el avance en la gestión de los diferentes procesos institucionales por parte de la gerencia de la entidad.

Más cerca de ti!