



INFORME TRIMESTRAL ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2025

TABULACIÓN Y ANÁLISIS GENERAL DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE

LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA LORICA

Durante el segundo trimestre de 2025 se realizaron las siguientes actividades:

En lo referente a PQRS, En el mes de abril de 2025, se realizó recorrido a zona rural en los diferentes centros de salud, y en la sede principal, donde no se presentaron quejas en los Buzones de Sugerencias. De manera presencial y se presentaron en la Oficina SIAU Nueve (9) queja y siete (7) solicitudes, que fueron resueltas dentro de los términos estipulados por ley.

Para el mes de mayo de 2025, se realizaron las visitas a los puestos de salud, en donde NO se presentaron quejas en los buzones. En la sede principal se recibió cuatro (4) quejas en la oficina SIAU de manera presencial y (10) solicitudes a través de correo electrónico.

Durante el mes de junio de 2025 se presentaron en la oficina SIAU de manera presencial y a través de nuestros canales virtuales, se recibieron cuatro (4) quejas y veinticinco (25) solicitud, y sesenta y cinco (65) felicitación encontrada en el buzón de sugerencia de la sede principal

Nota: las quejas y sugerencias fueron recepcionadas y debidamente diligenciadas a través del procedimiento de atención al usuario y se les dio trámite en los siguientes (4) días hábiles posterior a la apertura.

| MES | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SOLICITUDES Y SUGERENCIA | FELICITACIONES | TOTAL |
|-------|------------|--------|----------|--------------------------|----------------|-------|
| ABRIL | 0 | 9 | 0 | 7 | 0 | 16 |
| MAYO | 0 | 4 | 0 | 10 | 0 | 14 |
| JUNIO | 0 | 4 | 0 | 25 | 65 | 94 |
| TOTAL | 0 | 17 | 0 | 42 | 65 | 124 |

En lo referente capacitaciones a usuarios se dio cumplimiento a las siguientes acciones:

- Se realizaron 3 socializaciones y capacitaciones sobre deberes y derechos en la E.S.E. Camu Santa teresita sede principal y tres (3) en los puestos de salud de zona rural.
(adjunto evidencia fotográfica de capacitación en derechos y deberes de la sede principal y puesto de salud).

CAPACITACION DEBERES Y DERECHOS

Capacitación De derechos y deberes, Puesto de Salud del Corregimiento la doctrina mes de abril de 2025



Capacitación De derechos y deberes Sala de espera Consulta externa Sede Principal mes de abril 2025



Capacitación De derechos y Deberes Puesto de Salud Los Monos y san Nicolas de Bary Mes de mayo 2025



Capacitación De derechos y Deberes sede principal mes de Mayo de 2025



Capacitación De derechos y Deberes Puesto de Salud de Candelaria y el Rodeo mes de junio 2025



Capacitación De derechos y Deberes sede principal mes junio 2025



En cuanto a las actividades realizadas con Alianza de Usuarios, se realizaron 3 capacitaciones una vez cada mes en temas tales como:

De igual forma durante el Segundo trimestre de 2025 se llevaron a cabo las reuniones programadas para el último viernes de cada mes, dando cumplimiento a lo establecido por ley. (se adjunta evidencia fotográfica).

Alianza de Usuarios, reunión mes de abril de 2025



Reunión Alianza de Usuarios Mes de mayo de 2025



Reunión Alianza de Usuarios Mes de junio de 2025





En el segundo trimestre del año 2025 se realizaron 3 comité de ética hospitalaria, donde se analizaron y revisaron las PQRS y las inquietudes presentadas por los usuarios.

(Adjunto evidencia Acta del Comité de ética)

Durante el segundo trimestre de 2025 se realizaron (1381) encuestas donde se pudo medir el grado de satisfacción de usuario distribuidos así:

| TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS POR SERVICIO DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2021 | | |
|---|-----------------------|-------------------|
| SERVICIOS | Nº DE USUARIOS | PORCENTAJE |
| CONSULTA EXTERNA | 556 | 40% |
| LABORATORIO | 227 | 16% |
| ODONTOLOGIA | 226 | 16% |
| FISIOTERAPIA | 153 | 11% |
| URGENCIAS | 219 | 16% |
| TOTAL | 1381 | 100% |

CONSOLIDADO DE GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2025

El grado de satisfacción para el Segundo trimestre del año 2025 fue de 98.5 % y el de insatisfacción fue de 1.5% este último obedece a que los usuarios 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.

LOS USUARIOS CALIFICAN LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA IPS DE LA SIGUIENTE MANERA

| RESPUESTA | CONSULTA EXTERNA | LABORATORIO | ODONTOLOGIA | FISIOTERAPIA | URGENCIAS | TOTAL USUARIOS | % |
|--------------|------------------|-------------|-------------|--------------|------------|----------------|-------------|
| MUY BUENA | 232 | 90 | 118 | 70 | 144 | 654 | 47,4% |
| BUENA | 311 | 137 | 105 | 83 | 71 | 707 | 51,2% |
| REGULAR | 12 | 0 | 3 | 0 | 4 | 19 | 1,4% |
| MALA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1% |
| MUY MALA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 556 | 227 | 226 | 153 | 219 | 1381 | 100% |

RECOMENDARIA A LA ESE CAMU SANTA TERESITA A FAMILIARES Y AMIGOS

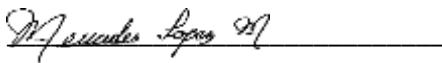
| RESPUESTA | C.EXTERNA | LABORATORIO | ODONTOLOGIA | FISIOTERAPIA | URGENCIAS | TOTAL USUARIOS | % |
|----------------|------------|-------------|-------------|--------------|------------|----------------|-------------|
| DEFINITIVA. SI | 494 | 182 | 213 | 139 | 214 | 1242 | 89,9% |
| PROBABLE. SI | 61 | 45 | 13 | 14 | 5 | 138 | 10% |
| DEFINITIVA.NO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1% |
| PROBABLE.NO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 556 | 227 | 226 | 153 | 219 | 1381 | 100% |

Durante el segundo Trimestre de 2025 Se realizaron 7 afiliaciones por oficio, distribuidas así:

Mutual ser: 5

Nueva EPS: 2

Cordialmente,



MERCEDES LOPEZ MOLINELLO

Coordinadora SIAU E.S.E CAMU SANTA TERESITA