



## **INFORME TRIMESTRAL JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2025**

### **TABULACIÓN Y ANÁLISIS GENERAL DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA LORICA**

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

En lo referente a PQRS, En el mes de Julio de 2025, se realizó recorrido a zona rural en los diferentes centros de salud, y en la sede principal, donde se presentaron sesenta y ocho (67) sugerencia en los Buzones que califican el servicio como Excelente. De manera presencial y se presentaron en la Oficina SIAU (1) una petición, seis (6) quejas y (14) catorce solicitudes, que fueron resueltas dentro de los términos estipulados por ley.

Para el mes de agosto de 2025, se realizaron las visitas a los puestos de salud de zona rural, en donde NO se presentaron quejas en los buzones. En los Buzones ubicados en la sede central, se recibieron (53) cincuenta y tres mensajes de felicitaciones donde califican el servicio excelente y (1) regula. En la oficina SIAU se recibieron una (1) queja y (14) solicitudes.

Durante el mes de septiembre de 2025 e realizaron las visitas a los puestos de salud de zona rural, en donde se presentaron (1) un mensaje en los buzones, solicitando mayor capacitación para los usuarios con respecto a la política de silencio en las salas de espera. En los Buzones ubicados en la sede central, se recibieron (15) mensajes de felicitaciones encontrados en los diferentes buzones. A través de correo electrónico, las EPS presentaron 9 solicitudes en la oficina SIAU de manera presencial y a través de nuestros canales virtuales, se recibieron tres (3) quejas.

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
JULIO	1	6	0	14	67	88
AGOSTO	0	3	0	14	53	70
SEPTIEMBRE	0	1	0	10	14	25
TOTAL	1	10	0	38	134	183

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 Sala de espera Consulta externa Sede Principal mes de julio 2025



Capacitación De derechos y Deberes Puesto de Salud Los Monos Mes de agosto 2025



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



Capacitación De derechos y Deberes Puesto de Salud de Las Flores mes de septiembre 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 Tercer 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 Julio de 2025



Reunión Alianza de Usuarios Mes de Agosto de 2025



Reunión Alianza de Usuarios Mes de Septiembre de 2025



En el Tercer 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 tercer trimestre de 2025 se realizaron (1725) encuestas donde se pudo medir el grado de satisfacción de usuario distribuidos así:

TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS POR SERVICIO DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2021		
SERVICIOS	N° DE USUARIOS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	503	29%
LABORATORIO	393	23%
ODONTOLOGIA	297	17%
FISIOTERAPIA	195	11%
URGENCIAS	337	20%
<b>TOTAL</b>	<b>1725</b>	<b>100%</b>

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

El grado de satisfacción global para el Tercer trimestre del año 2025 alcanzó un 98.8%, reflejando una percepción positiva por parte de los usuarios frente a los servicios prestados por la E.S.E. CAMU Santa Teresita. Sin embargo, se identificaron algunas observaciones que requieren atención. En la zona rural, se reportaron inconformidades relacionadas con la infraestructura, especialmente por el mal estado de los baños. En la sede principal, se recibieron comentarios sobre la limpieza de los baños y sobre la entrega de medicamentos por parte de la farmacia externa. Asimismo, en el área de laboratorio se reportó lentitud en la facturación, atribuida al cambio del sistema de facturación implementado recientemente. Finalmente, en el servicio de odontología de la zona rural, un usuario sugirió fortalecer las capacitaciones a los usuarios con el fin de reducir el ruido dentro del centro de salud y promover la política de silencio, contribuyendo así a un mejor ambiente de atención.

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

RESPUESTA	CONSULTA EXTERNA	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	FISIOTERAPIA	URGENCIAS	TOTAL USUARIOS	%
MUY BUENA	260	257	242	183	325	1267	73,4%
BUENA	228	133	54	12	12	439	25,4%
REGULAR	14	3	1	0	0	18	1,0%
MALA	1	0	0	0	0	1	0,1%
MUY MALA	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>	<b>393</b>	<b>297</b>	<b>195</b>	<b>337</b>	<b>1725</b>	<b>100%</b>

**RECOMENDARIA A LA ESE CAMU SANTA TERESITA A FAMILIARES Y  
AMIGOS**

RESPUESTA	C.EXTERNA	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	FISIOTERAPIA	URGENCIAS	TOTAL USUARIOS	%
DEFINITIVA. SI	430	342	284	189	335	1580	91,6%
PROBABLE. SI	71	51	13	6	2	143	8,3%
DEFINITIVA.NO	2	0	0	0	0	2	0,1%
PROBABLE.NO	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>	<b>393</b>	<b>297</b>	<b>195</b>	<b>337</b>	<b>1725</b>	<b>100%</b>



Durante el Tercer Trimestre de 2025 Se realizaron 8 afiliaciones por oficio, distribuidas así:

Mutual ser: 7

Nueva EPS: 1

Cordialmente,

Mercedes Lopez 27

**MERCEDES LOPEZ MOLINELLO**

**Coordinadora SIAU E.S.E CAMU SANTA TERESITA**