

INFORME SEMESTRAL

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO I SEMESTRE 2026

ESE CAMU SANTA TERESITA

UNIDAD DE CONTROL INTERNO
JANNY LORENA HERNANDEZ
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

M á s c e r c a d e t í !

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.

Más cerca de ti !

CANALES DE COMUNICACION

Buzones:

La ESE CAMU SANTA TERESITA, cuenta con veintiún (21) buzones de sugerencias ubicado uno en cada puesto y centros de salud de la Zona rural. Como son:

- SAN SEBASTIAN
- NARIÑO
- LOS MONOS
- TIERRALTA
- CARITO
- MATA DE CAÑA
- LOS MORALES
- SAN NICOLAS
- CANDELARIA
- MANANTIAL
- CACASTILLERAL
- COTOCA
- PALO DE AGUA
- LOS GOMEZ
- DOCTRINA
- HIGALES
- RODEO
- LAZO
- LAS FLORES
- LA PEINADA
- REMOLINO

Además, cuenta con tres (3) buzones ubicados en las tres salas de espera de la Sede Principal de la ESE:

- Consulta externa.
- Odontología.
- Urgencia

Físico:

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:

Más cerca de ti !



812.001 423-2

Email administrativa@esecamusantateresita.gov.co

<https://www.esecamusantateresita.gov.co/pqrsf/>

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 envió 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 ISEMESTRE DEL AÑO 2026.

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

TOTAL 2026

- Peticiones:5
- Quejas: 8
- Reclamos: 0
- Solicitudes y Sugerencias: 36
- Felicitaciones: 2

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes y Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
2026	5	8	0	36	2	51
2025	5	27	0	51	67	150

Al revisar los datos de 2026 frente a 2025, se observa un **comportamiento favorable en la atención de las PQRSD**, especialmente por la disminución de quejas, solicitudes y sugerencias, y por la ausencia de reclamos.

Análisis

Más cerca de ti!

Durante el periodo analizado se evidencia una **disminución general en el número de manifestaciones recibidas por parte de los usuarios de la zona urbana y rural**, al comparar los resultados de 2026 con los registrados en 2025.

Las **peticiones se mantuvieron estables**, pasando de 5 en 2025 a 5 en 2026, lo que indica que este tipo de requerimientos conserva un comportamiento similar y continúa siendo una forma importante mediante la cual los usuarios solicitan información o gestionan sus necesidades ante la institución.

En cuanto a las **quejas, se presentó una reducción significativa**, pasando de 27 en 2025 a 8 en 2026. Esta disminución representa un resultado positivo y puede estar relacionada con las acciones de mejoramiento implementadas en los diferentes procesos y con una mayor atención a las necesidades y expectativas de los usuarios.

De igual manera, durante 2026 **no se registraron reclamos**, manteniéndose el resultado en 0 frente al año 2025. Esto constituye un indicador favorable, ya que refleja una menor presencia de situaciones en las que los usuarios manifiestan inconformidades relacionadas directamente con la prestación de los servicios.

Las **solicitudes y sugerencias disminuyeron de 51 en 2025 a 36 en 2026**. Aunque continúan representando el mayor número de manifestaciones recibidas, la reducción evidencia un comportamiento positivo. No obstante, estas expresiones siguen siendo importantes porque permiten conocer de primera mano las necesidades, recomendaciones y oportunidades de mejora planteadas por la comunidad.

Finalmente, se registraron **2 felicitaciones en 2026**, frente a 67 en 2025. Aunque las felicitaciones disminuyeron considerablemente, es importante continuar fortaleciendo los mecanismos que permitan reconocer y visibilizar las buenas experiencias de los usuarios con los servicios y con el personal de la institución.

En términos generales, los resultados muestran una evolución favorable, principalmente por la reducción de las quejas y solicitudes, así como por la ausencia de reclamos. Estos resultados reflejan esfuerzos institucionales orientados a mejorar la atención y responder de manera más oportuna a las necesidades de la comunidad. Sin embargo, es importante continuar realizando seguimiento a las PQRSD, especialmente a las solicitudes y sugerencias, utilizándolas como una herramienta para identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la calidad de los servicios ofrecidos tanto en la zona urbana como rural.

Más cerca de ti !

CAUSAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ZONA URBANA Y RURAL.

En la **zona rural**, los usuarios del **Puesto de Salud Las Flores** manifestaron la necesidad de incrementar el número de sillas disponibles en la sala de espera, con el fin de brindar mayor comodidad durante el tiempo de permanencia en la institución. Asimismo, expresaron la importancia de mejorar la puntualidad en la atención y dar cumplimiento a los horarios establecidos.

En el **Puesto de Salud La Doctrina**, las principales observaciones estuvieron relacionadas con la necesidad de **fortalecer la oportunidad en la prestación de los servicios**, especialmente en lo referente al cumplimiento de los horarios programados, buscando brindar una atención más organizada y acorde con las expectativas de los usuarios.

Por su parte, en el **Centro de Salud El Carito**, se presentaron inconformidades relacionadas con la **demora en la entrega de medicamentos por parte de Audifarma y Logifarma**. Esta situación puede generar retrasos en la continuidad de los tratamientos y afectar la percepción de los usuarios frente a la oportunidad y calidad del servicio farmacéutico. Por ello, se considera importante continuar realizando seguimiento y articulación con los responsables de la entrega de medicamentos, con el propósito de contribuir a una atención más oportuna.

En cuanto a la **Sede Principal**, las observaciones se concentraron principalmente en las condiciones de comodidad de la sala de espera del **servicio de Isla**. Los usuarios solicitaron aumentar el número de sillas disponibles e instalar ventiladores, teniendo en cuenta las altas temperaturas que se presentan en este espacio. Estas solicitudes buscan mejorar las condiciones de permanencia y bienestar de los usuarios mientras esperan ser atendidos.

De igual manera, se identificó la necesidad de **fortalecer el cumplimiento de la política institucional de silencio en las salas de espera**, debido a que el exceso de ruido puede dificultar que los usuarios escuchen oportunamente el llamado para su atención. Frente a esta situación, la institución continuará implementando **estrategias de sensibilización, información y educación dirigidas a los usuarios**, promoviendo

Más cerca de ti !

el respeto por los espacios de espera y contribuyendo a una atención más organizada y humanizada.

- Oportunidad **en la atención:** Se recibió una manifestación relacionada con la **demora en la atención del servicio de Psicología**, situación que fue objeto de gestión y seguimiento con el propósito de mejorar los tiempos de atención y garantizar una adecuada prestación del servicio.
- ☐ Atención **en el servicio de urgencias:** Se presentó una queja relacionada con la atención brindada por un funcionario del área de **facturación del servicio de urgencias**, frente a la cual se realizó la respectiva gestión institucional.
- ☐ Condiciones **para la prestación del servicio:** Se recibieron observaciones orientadas a **mejorar la puntualidad en la atención médica** y garantizar el **abastecimiento permanente de agua en los dispensadores ubicados en las instalaciones**, aspectos que contribuyen directamente a la comodidad y satisfacción de los usuarios.

PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SEGUNDO SEMESTRE

En el cuadro anterior se refleja el comportamiento del porcentaje de satisfacción del usuario del primer semestre vigencia 2026. El porcentaje de satisfacción del segundo semestre de la vigencia 2025 está en 98,%. Este porcentaje es satisfactorio para la entidad indica que la mayoría de los usuarios perciben positivamente aspectos positivos como:

- Calidad de la atención médica.
- Trato del personal.
- Tiempo de respuesta.
- Infraestructura y procesos administrativos.

Este resultado refleja el compromiso institucional con el mejoramiento continuo, la humanización de la atención y el fortalecimiento permanente de los procesos orientados a garantizar una atención segura, oportuna y de calidad

Más cerca de ti !

CAPACITACIONES

Durante el periodo evaluado, se desarrollaron diferentes actividades de **socialización y capacitación dirigidas tanto a los usuarios como al personal interno de la E.S.E. CAMU Santa Teresita**, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre los derechos y deberes y promover una atención más humanizada y de calidad.

- Se realizaron **12 jornadas de socialización y capacitación sobre los derechos y deberes de los usuarios**, dirigidas a la comunidad en la sede principal de la E.S.E. CAMU Santa Teresita y en los diferentes puestos de salud de la zona rural. Estos espacios permitieron orientar a los usuarios, resolver inquietudes y brindar información clara sobre sus derechos, responsabilidades y los mecanismos disponibles para participar y expresar sus necesidades.
- De igual manera, se realizaron **2 capacitaciones dirigidas a los clientes internos (empleados) de la E.S.E. CAMU Santa Teresita**, orientadas al fortalecimiento de sus conocimientos y al compromiso con una atención respetuosa, oportuna y humanizada.

Estas actividades contribuyeron al fortalecimiento de una **cultura institucional basada en el respeto, la participación y el buen trato**, tanto hacia los usuarios como entre los colaboradores de la institución.

ALIANZA DE USUARIOS

Durante el periodo evaluado, se realizaron **seis capacitaciones dirigidas a los integrantes de la Alianza de Usuarios**, programadas el último viernes de cada mes. Estos espacios permitieron fortalecer los conocimientos de los usuarios y promover una participación más activa y consciente en los temas relacionados con la prestación de los servicios de salud.

Las capacitaciones abordaron temas de interés para la comunidad, entre ellos:

- Rutas de atención en salud.
- Política de participación social en salud.
- Promoción y mantenimiento de la salud.
- Derechos y deberes de los usuarios.
- Canales de participación e información en salud.

Estos encuentros fueron espacios de diálogo y aprendizaje, en los que los usuarios pudieron conocer mejor los servicios disponibles, resolver inquietudes y fortalecer sus conocimientos sobre sus derechos y deberes. Asimismo, contribuyeron a que la comunidad

Más cerca de ti!

identifique los diferentes mecanismos de participación y pueda expresar de manera adecuada sus necesidades, inquietudes, sugerencias y propuestas.

En este sentido, las actividades desarrolladas con la **Alianza de Usuarios** contribuyen al fortalecimiento de una relación más cercana entre la institución y la comunidad, promoviendo una participación, informada y orientada al mejoramiento continuo de los servicios de salud.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis de la información correspondiente a las PQRSD, el porcentaje de satisfacción de los usuarios, las capacitaciones y las actividades desarrolladas con la Alianza de Usuarios, se evidencia un **comportamiento general favorable en la gestión de la atención al usuario de la E.S.E. CAMU Santa Teresita**, tanto en la zona urbana como en la zona rural.

La comparación de las vigencias 2026 y 2025 permite identificar una **disminución importante de las manifestaciones de inconformidad**, especialmente en las quejas, que pasaron de 27 en 2025 a 8 en 2026. Asimismo, se mantuvo en cero el número de reclamos, lo cual constituye un resultado positivo frente a la percepción de los usuarios y evidencia avances en la gestión institucional de las situaciones que pueden afectar la calidad del servicio.

No obstante, las peticiones, solicitudes y sugerencias continúan siendo una fuente importante de información para la institución, ya que permiten identificar directamente las necesidades y expectativas de la comunidad. Las principales situaciones identificadas estuvieron relacionadas con la **oportunidad y puntualidad en la atención, entrega de medicamentos, condiciones de las salas de espera, disponibilidad de sillas, ventilación, abastecimiento de agua y cumplimiento de los horarios establecidos**. Estas situaciones se presentan tanto en la sede principal como en los puestos de salud rurales, por lo que requieren seguimiento permanente y acciones de mejoramiento específicas de acuerdo con las condiciones de cada servicio y territorio.

En la zona rural se destacan necesidades relacionadas principalmente con la **oportunidad de la atención y las condiciones de comodidad de los usuarios**, mientras que en la sede principal se identificaron aspectos asociados a la infraestructura y organización de los espacios de espera. También se evidenció la necesidad de fortalecer la articulación con los responsables de la entrega de medicamentos, con el fin de contribuir a garantizar la continuidad y oportunidad de los tratamientos.

Más cerca de ti!

El **porcentaje global de satisfacción del usuario del 98, %**, correspondiente al primer semestre de 2026, representa un resultado altamente favorable para la institución. Este indicador refleja una percepción positiva de los usuarios frente a aspectos como la calidad de la atención, el trato recibido por parte del personal, los tiempos de respuesta y las condiciones institucionales. Sin embargo, este resultado debe mantenerse mediante el seguimiento permanente de las inconformidades y la implementación de acciones preventivas y correctivas que permitan conservar y mejorar los niveles de satisfacción.

M á s c e r c a d e t í !