



INFORME TRIMESTRAL ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026

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

Durante el segundo trimestre de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) desarrolló las actividades de recepción, seguimiento y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS), garantizando el cumplimiento del procedimiento institucional y la atención oportuna a los requerimientos presentados por los usuarios y demás actores del sistema de salud.

Mes de abril: Durante el mes de abril de 2026 se realizaron recorridos por los diferentes centros de salud de la zona rural y por la sede principal, efectuando la apertura y verificación de los buzones de sugerencias. Como resultado de esta actividad, no se encontraron sugerencias ni PQRS depositadas en los buzones institucionales.

En la oficina del SIAU se recibieron dos (2) PQRS de manera escrita, las cuales fueron tramitadas conforme al procedimiento establecido. Adicionalmente, se gestionaron cinco (5) solicitudes remitidas por las Entidades Promotoras de Salud (EPS), relacionadas con la programación de citas del servicio de Psicología.

Mes de mayo: Durante el mes de mayo se realizaron las visitas programadas a los diferentes puestos de salud para la apertura de los buzones de sugerencias, sin encontrarse sugerencias por parte de los usuarios. No obstante, en una de las rondas de verificación se identificó una (1) PQRS con calificación regular, la cual fue gestionada de acuerdo con el procedimiento institucional. Asimismo, en la oficina del SIAU se recibió de manera presencial una (1) queja, relacionada con la atención brindada por un funcionario del área de facturación del servicio de urgencias, la cual fue remitida al proceso correspondiente para su análisis y respuesta.

Durante este periodo también se atendieron requerimientos interpuestos por diferentes entidades, correspondientes a cuatro (4) solicitudes de programación de citas remitidas por EPS Mutual SER, una (1) solicitud de Salud Pública y una (1) solicitud de Proteger EPS.

Mes de junio: Durante el mes de junio se realizó la apertura de los buzones de sugerencias con una periodicidad semanal, encontrándose un total de tres (3) manifestaciones de los usuarios, de las cuales dos (2) correspondieron a sugerencias con calificación regular y una (1) con calificación buena.



En cuanto a los requerimientos remitidos por las entidades aseguradoras e instituciones, se gestionaron dos (2) solicitudes de programación de citas provenientes de EPS Mutual SER, dos (2) solicitudes de Nueva EPS y una (1) solicitud presentada por la Defensoría del Pueblo. Durante este mes no se recibieron PQRS de manera escrita en la oficina del SIAU.

La gestión de PQRS durante el segundo trimestre de 2026 evidencia una baja incidencia de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios, lo que refleja una adecuada percepción frente a la calidad de los servicios prestados por la institución. La ausencia de manifestaciones en los buzones durante gran parte del trimestre y el reducido número de quejas recibidas permiten inferir un comportamiento favorable en los procesos de atención.

Las situaciones reportadas estuvieron fueron canalizadas oportunamente hacia los responsables para la implementación de las acciones de mejora correspondientes. Asimismo, se mantuvo una articulación permanente con las EPS y demás entidades para la gestión de solicitudes de asignación de citas y otros requerimientos.

Nota: Todas las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo trimestre fueron registradas, analizadas y tramitadas conforme al procedimiento institucional de atención al usuario, garantizando respuesta dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la recepción o apertura de los buzones, en cumplimiento de los tiempos establecidos por la institución.

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES Y SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ABRIL	0	2	0	5	0	7
MAYO	0	1	0	7	0	8
JUNIO	0	0	0	8	0	8
TOTAL	0	3	0	20	0	23

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

- Se realizaron 6 socializaciones y capacitaciones sobre deberes y derechos en la E.S.E. Camu Santa teresita sede principal y en los puestos de salud de zona rural, además

se realizó 1 capacitación a los clientes internos (empleados) de la ESE CAMU SANTA TERESITA.

(adjunto evidencia fotográfica de capacitación en derechos y deberes de la sede principal y puesto de salud).

CAPACITACION DEBERES Y DERECHOS CENTROS DE SALUD

Capacitación De derechos y deberes, Puesto de Salud de la Doctrina mes de Abril



Capacitación De derechos y deberes, Puesto de Salud del Corregimiento de Los higales



CAPACITACION DERECHOS Y DEBERES SALAS DE ESPERA EN SEDE PRINCIPAL

Capacitación De derechos y Deberes sede principal sala de espera mes de Junio



Capacitación De derechos y Deberes sede principal sala de espera Laboratorio mes de mayo



En cuanto a las actividades realizadas con Alianza de Usuarios, se realizaron 3 capacitaciones una vez cada mes en temas tales como: Rutas de Atención en salud y Política de participación en salud.

De igual forma durante el primer trimestre de 2026 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 2026



Reunión Alianza de Usuarios Mes de mayo de 2026



Reunión Alianza de Usuarios Mes de junio de 2026



En el segundo trimestre del año 2026 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 2026 se realizaron (1322) encuestas donde se pudo medir el grado de satisfacción del usuario distribuidas así:

TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS POR SERVICIO DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2026		
SERVICIOS	N° DE USUARIOS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	440	33%
LABORATORIO	252	19%
ODONTOLOGIA	258	20%
FISIOTERAPIA	127	10%
URGENCIAS	245	19%
TOTAL	1322	100%



CONSOLIDADO DE GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2026

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, el indicador de satisfacción de los usuarios alcanzó un resultado de 98,4%, evidenciando un alto nivel de conformidad con la atención y los servicios prestados por la institución. Este resultado refleja el compromiso institucional con el mejoramiento continuo, la humanización de la atención y el fortalecimiento de los procesos orientados a garantizar una experiencia positiva para los usuarios.

El análisis de las encuestas de satisfacción permitió identificar que, aunque el indicador presenta un comportamiento altamente favorable, los usuarios realizaron algunas observaciones relacionadas con las condiciones de comodidad en la Sede Principal, específicamente en la sala de espera del servicio de Isla. Entre las principales sugerencias se encuentran el aumento del número de sillas y la instalación de ventiladores, debido a las altas temperaturas que se presentan en este espacio y que afectan el confort durante la espera.

De igual forma, se identificó como oportunidad de mejora el fortalecimiento de la política institucional de silencio en las salas de espera, teniendo en cuenta que el ruido generado dificulta que los usuarios escuchen oportunamente el llamado para la atención. Frente a esta situación, la institución implementará acciones de sensibilización y educación dirigidas a usuarios y acompañantes, encaminadas a promover el cumplimiento de la política de silencio y favorecer un ambiente adecuado para la prestación de los servicios. En cuanto a la percepción global de la calidad del servicio, el indicador de recomendación institucional alcanzó un 99,9%, resultado que demuestra el alto grado de confianza y satisfacción de los usuarios, quienes manifestaron que recomendarían la institución por la calidad de la atención recibida, la oportunidad en los servicios y el trato brindado por el talento humano.

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

RESPUESTA	CONSULTA EXTERNA	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	FISIOTERAPIA	URGENCIAS	TOTAL USUARIOS	%
MUY BUENA	215	122	101	55	172	665	50,3%
BUENA	222	125	149	72	68	636	48,1%
REGULAR	3	5	8	0	5	21	1,6%
MALA	0	0	0	0	0	0	0,0%
MUY MALA	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	440	252	258	127	245	1322	100%



RECOMENDARIA A LA ESE CAMU SANTA TERESITA A FAMILIARES Y AMIGOS

RESPUESTA	C.EXTERNA	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	FISIOTERAPIA	URGENCIAS	TOTAL USUARIOS	%
DEFINITIVA. SI	401	217	233	126	232	1209	91.5%
PROBABLE. SI	39	35	24	1	13	112	8.4%
DEFINITIVA.NO	0	0	0	0	0	0	0%
PROBABLE.NO	0	0	1	0	0	1	0.1%
TOTAL	440	252	258	127	245	1322	100%

Durante el trimestre NO se realizaron afiliaciones transaccionales

Cordialmente,

**MERCEDES LOPEZ MOLINELLO –
TRABAJADORA SOCIAL FAITH GROUP
LIDER SIAU E.S.E CAMU SANTA TERESITA**