



INFORME TRIMESTRAL ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2026

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

Durante el primer trimestre de 2026 se realizaron las siguientes actividades:

En lo referente a PQRS, En el mes de enero de 2026, 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. En la sede principal se presentaron un (1) mensaje de felicitación dentro del buzón ubicado en la sala de espera principal, Además, se presenta un (1) Derecho de petición donde solicitan información de una necropsia realizada. Por parte de Mutual ser se presentaron 5 solicitudes de programación de citas con Psicología.

Para el mes de febrero de 2026, se realizaron las visitas a los puestos de salud, en donde NO se presentaron quejas en los buzones. En la sede principal se recibió un (1) felicitación dentro del buzón ubicado en la sala de espera principal. Se presenta por una (1) PQRS parte de la nueva EPS información de un paciente atendido en la ESE, una (1) de salud total por negación de incapacidad en el servicio de urgencia y una (1) de Mutual ser por demora en la atención en el servicio de Psicología. La PQRS fueron resueltas dentro de los términos estipulados por ley. Por parte de Mutual ser se presentaron 5 solicitudes de programación de citas con Psicología

Durante el mes de marzo de 2026 NO se presentaron PQRS se recibieron por parte de la EPS Mutual ser 5 solicitudes de programación de citas. Se realizó apertura de buzón cada ocho días y se encontraron un total de (9) mensajes, donde uno (1) es de felicitaciones, uno (1) califican el servicio bueno, tres (3) califican como regular y cuatro (4) como deficiente debido a que sugieren puntualidad en la atención médica y que los dispensadores de agua por lo general no se encuentran llenos

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
ENERO	1	1	0	3	0	5
FEBRERO	4	4	0	5	1	14
MARZO	0	0	0	8	1	9
TOTAL	5	5	0	16	2	28

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 del Corregimiento del Carito



Capacitación De derechos y deberes, Puesto de Salud del Corregimiento de San Nicolas de Bary



CAPACITACION DERECHOS Y DEBERES SALAS DE ESPERA EN SEDE PRINCIPAL

Capacitación De derechos y Deberes sede principal sala de espera Laboratorio



Capacitación De derechos y Deberes sede principal



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 enero de 2026



Reunión Alianza de Usuarios Mes de febrero de 2026



Reunión Alianza de Usuarios Mes de marzo de 2026



En el primer 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 Primer trimestre de 2026 se realizaron (1173) encuestas donde se pudo medir el grado de satisfacción del usuario distribuidas así:

TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS POR SERVICIO DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2021		
SERVICIOS	Nº DE USUARIOS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	380	32%
LABORATORIO	230	20%
ODONTOLOGIA	210	18%
FISIOTERAPIA	123	10%
URGENCIAS	230	20%
TOTAL	1173	100%

CONSOLIDADO DE GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2024

El grado de satisfacción para el Primer trimestre del año 2026 fue de 97.3% y obedece a que los usuarios Zona Rura del Puesto de Salud de las Flores desena más sillas en la sala de espera de las flores y puntualidad a la hora de la atención, en el Puesto de salud La doctrina, más puntualidad a la hora de la atención y en el centro de salud del Carito, la Entrega de medicamentos en Audifarma y Logifarma no son puntuales y generan mucho pendiente.

En cuanto a la Sede Principal, los usuarios sugieren que se instalen En la sala de espera de Isla más silla y ventiladora, debido a que el calor es muy fuerte. Manejar mejor el Silencio, debido a que hay mucho ruido en las salas de espera, lo que evita escuchar el llamado para la atención, por lo que se reactivara la política del silencio, realizando capacitaciones a los usuarios, durante el mes de abril.

Por otro lado, en la farmacia de la ESE en repetidas ocasiones no se encuentran los medicamentos y el personal que atiende no es amable. Colocar insumos de aseo en los baños, y sugieren que los urocultivos sean recibidos en las primeras horas y no esperar todos los turnos para solo entregarlo. La ESE CAMU SANTA TERESITA viene aunando esfuerzo para solucionar los inconvenientes presentados con la Empresa encargada del suministro de medicamentos.

En cuanto a la percepción del usuario sobre los servicios prestados, se ha mejorado notablemente alcanzando un 99.8% donde definitivamente si recomendarían nuestra institución.



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

RESPUESTA	CONSULTA EXTERNA	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	FISIOTERAPIA	URGENCIAS	TOTAL USUARIOS	%
MUY BUENA	187	100	85	53	180	605	51,6%
BUENA	171	121	124	70	50	536	45,7%
REGULAR	22	9	1	0	0	32	2,7%
MALA	0	0	0	0	0	0	0,0%
MUY MALA	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	380	230	210	123	230	1173	100%

RECOMENDARIA A LA ESE CAMU SANTA TERESITA A FAMILIARES Y AMIGOS

RESPUESTA	C.EXTERNA	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	FISIOTERAPIA	URGENCIAS	TOTAL USUARIOS	%
DEFINITIVA. SI	307	189	193	122	179	990	84,4%
PROBABLE. SI	71	40	17	1	51	180	15,3%
DEFINITIVA.NO	0	1	0	0	0	1	0,1%
PROBABLE.NO	2	0	0	0	0	2	0,2%
TOTAL	380	230	210	123	230	1173	100%

Durante el Primer Trimestre de 2026 Se realizaron 3 afiliaciones por oficio, distribuidas así:

Mutual ser: 3

Nueva EPS:

Cordialmente,

MERCEDES LOPEZ MOLINELLO

Coordinadora SIAU E.S.E CAMU SANTA TERESITA