



**E.S.E. Centro de Salud de Galapa**

*¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!*

# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)**

**PRIMER INFORME SEMESTRAL VIGENCIA 2024**

**ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA**

**BELINDA BAENA ORTIZ**

Jefe de Control Interno

Galapa, 29 de Julio de 2024



**E.S.E. Centro de Salud de Galapa**

*¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!*

## **INTRODUCCION**

El presente informe de análisis a las P, Q, R, S (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de la ESE Centro de Salud de Galapa, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del 2024, de acuerdo a los datos arrojados en los distintos canales de atención y los reportados por las dependencias en el cual fue radicado el trámite.

La oficina de Control Interno en cumplimiento de las directrices emanadas de la presidencia de la república y en especial el Artículo 76 de la ley 1474 de 2001, en donde se dan las pautas para que sea la Oficina de Control Interno quien ejercerá monitoreo permanente y elaborara un informe con periodicidad semestral en donde se refleje el comportamiento durante este periodo, con el objetivo de identificar las falencias y destacar las fortalezas detectadas; este informe será presentado a la alta dirección y publicado en la página web institucional.

## **OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad".

De igual manera, lo reglado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe. Dar cumplimiento a uno de los Roles y Responsabilidades de la oficina de Control interno, como es el seguimiento y la evaluación independiente, en este caso el seguimiento de las peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones. Verificando el cumplimiento en el tiempo de respuesta y su pertinencia, a las solicitudes y/o preguntas de la comunidad, identificar debilidades que permitan implementar mejoras en los tramites de las PQRS.



Nit. 802.007.798-1



[secretaria@hospitalgalapa.gov.co](mailto:secretaria@hospitalgalapa.gov.co)



Celular 3103159326



Calle 12 Carrera 16 Esquina



[www.hospitalgalapa.gov.co](http://www.hospitalgalapa.gov.co)



PBX 6053225830



## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

*¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!*

### ALCANCE

El presente informe corresponde a las Quejas, Reclamos, Solicitudes y satisfacción de estos mismos presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 1 de enero hasta el 30 de junio de 2024, de acuerdo a los procedimientos documentados para estos casos que cuenta la Entidad.

### DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución política, artículo 23
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- Ley 1437 de 2011, código contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 1499 de 2017, por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015 (función pública) en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Modelo Integrado de Planeación Y gestión.





## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

### CANALES DE ATENCION

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Escrita	Radicación escrita en Oficina de atención al usuario Ubicada en el 1er piso	Calle 12 Carrera 16 esquina	Lunes a Viernes 8 a.m. a 4:00 p.m.  Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Se recibe la PQRS en la oficina de Atención al Usuario y en los buzones establecidos. (Consulta Externa, Odontología, PMS y Urgencia). Posteriormente se procede a dar el respectivo trámite; 15 días hábiles para su respuesta.
	Buzón Sugerencias	Calle 12 Carrera 16 esquina	Lunes a Viernes 8 a.m. a 4:00 p.m.  Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Todos los martes se abre los tres buzones de sugerencias en compañía de un representante de la asociación de usuarios de la ESE Centro de Salud de Galapa y como tal se invita a un usuario.
Virtual	Correo Electrónico Institucional	<a href="mailto:siau@hospitalgalapa.gov.co">siau@hospitalgalapa.gov.co</a>	Lunes a Viernes 8 a.m. a 4:00 p.m.  Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Las PQRS llegan a este correo y la persona encargada lo revisa para su debido trámite.
	Página Web/link	<a href="https://www.hospitalgalapa.gov.co/contactenos/">https://www.hospitalgalapa.gov.co/contactenos/</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas	Por este canal, se reciben PQRS las cuales llegan directamente al correo electrónico de <a href="mailto:siau@hospitalgalapa.gov.co">siau@hospitalgalapa.gov.co</a>
Verbal	Oficina Atención al Usuario	Calle 12 Carrera 16 esquina	Lunes a Viernes 8 a.m. a 4:00 p.m.  Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Se recibe la PQRS en la oficina de Atención al Usuario y se registra en el formato de Registro de Quejas interpuestas de manera verbal. Posteriormente se procede a dar el respectivo trámite; en menos de 24 horas hábiles para su respuesta, como en su mayoría son quejas relacionadas con Citas.



## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

La ESE Centro de Salud de Galapa ha establecido canales de atención, a disposición de los usuarios para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de cada uno de los requerimientos enmarcados en las PQRS.

El objetivo del trámite es medir la eficiencia, eficacia y el nivel de satisfacción del servicio prestado por la entidad.

### ANALISIS DE LA INFORMACION

#### Buzón de Sugerencias

En el análisis se observa, que, durante el primer semestre del año 2024, desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2024, se elaboraron 22 de actas de apertura y análisis de las sugerencias depositadas en los buzones que se encuentran en la institución en los servicios de Consulta Externa, Odontología, Promoción y mantenimiento de la Salud y Urgencias o a través de las oficinas de atención al usuario así:

Fecha Sugerencia	Fecha Acta	Nombre Usuario	Acción cometida	Consulta Externa	Odontología	Pms	Urgencias
6 mayo	8 mayo	ERO	Sugerencia acompañamiento adulto mayor				X

Se realizó la apertura semanal de los buzones de sugerencias, de cada uno se realizó el acta correspondiente, durante el semestre solo se presentaron 1 sugerencias y 0 quejas, en el área de consulta externa (0) y en el área de urgencias (1), se evidencia traslado de estas sugerencias y quejas al área de calidad, donde se evidencia respuesta al usuario.





## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

### Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones

En el análisis se observa, que, durante el primer semestre del año 2024, desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2024, fueron radicadas en la oficina de SIAU cuarenta y ocho (48) quejas, 2 escritas y 46 verbales; detalladas así:

Fecha Queja	Nombre Usuario	Motivo Queja	Área	Solución	Formato recepción de Queja	Respuesta	Respuesta Secretaria Salud	Canal recepción
11-ene-24	Lisbeth Trujillo	Mala atención	Urgencia	Respuesta 29 enero 2024, se evidencia recibido el 24 de enero por el usuario	Si	Si	NA	Escrita
29-ene-24	Sirly Jaramillo	Mala atención	Odontología	Respuesta 29 enero 2024, se evidencia recibido sin fecha por parte del usuario	Si	Si	NA	Escrita
14-may-24	Fabio Gomez Torres	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
14-may-24	Andres Gomez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
17-may-24	Roger Vergara	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
17-may-24	Elvis cantillo	Inconformidad para apartar cita de reprogramacion	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
22-may-24	Fernando de Marchena	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
30-may-24	Leidys Mendoza	Inconformidad al retirar resultados de analisis en laboratorio.	Laboratorio	Se le colabora y se le entrega los resultados.	NA	NA	NA	Verbal
11-jun-24	Ligia Lasso Moreno	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal





## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

11-jun-24	Juvenal Lopez Gonzalez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
13-jun-24	Rafael Vega	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
13-jun-24	Marbel Orellano	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
13-jun-24	Yesenia Martinez Ascanio	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
13-jun-24	Joaquin De moya Ariza	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
13-jun-24	Luis Martinez Fajardo	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
13-jun-24	Alberto Reniz Escorcia	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
13-jun-24	Sharith Jimenez De la Hoz	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
13-jun-24	Luis Fernando Berrio	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Jazmin Zambra Peralta	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Gloria Gomez castro	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Francisco Guerrero gomez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Maria Jaramillo Rodriguez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal





## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

18-jun-24	Mateo Herrera	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Javier Hernandez Altamiranda	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Enilsa Vergara Jaraba	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Alfonso Cantillo Gonzalez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Kevin Jimenez Castro	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Ledys Hernandez Berdugo	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Jorge Gloria Herazo	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Claudia Arevalo Vergel	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Hilda Ayala Acosta	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
18-jun-24	Ingrid Barrios Gomez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
19-jun-24	Antonio Hernandez Acosta	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
19-jun-24	Leonardo Olivares Villa	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
19-jun-24	Keivelin Fernandez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal



Nit. 802.007.798-1



secretaria@hospitalgalapa.gov.co



Celular 3103159326



Calle 12 Carrera 16 Esquina



www.hospitalgalapa.gov.co



PBX 6053225830



## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

19-jun-24	Regina Rocha Mejia	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
19-jun-24	Angel Viña Rodriguez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
19-jun-24	Himera Ruiz de La Hoz	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
19-jun-24	Jaime Bobb Martinez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
20-jun-24	Piedad Bula Estrada	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
21-jun-24	Julio Ojeda Acosta	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
21-jun-24	Kendry Anaya Santana	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
24-jun-24	Felipe Arteaga Carpio	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
24-jun-24	Dubys Londoño	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
28-jun-24	Cecilia Herrera Calderon	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
28-jun-24	Lia Sofia Castillo Herrera	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
28-jun-24	Yesenia Rico Escorcía	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal
28-jun-24	Francisco Guerrero gomez	Inconformidad para apartar cita vía telefónica	Call Center	Se le colabora y se le agenda su cita de consulta externa.	NA	NA	NA	Verbal



Nit. 802.007.798-1



secretaria@hospitalgalapa.gov.co



Celular 3103159326



Calle 12 Carrera 16 Esquina



www.hospitalgalapa.gov.co

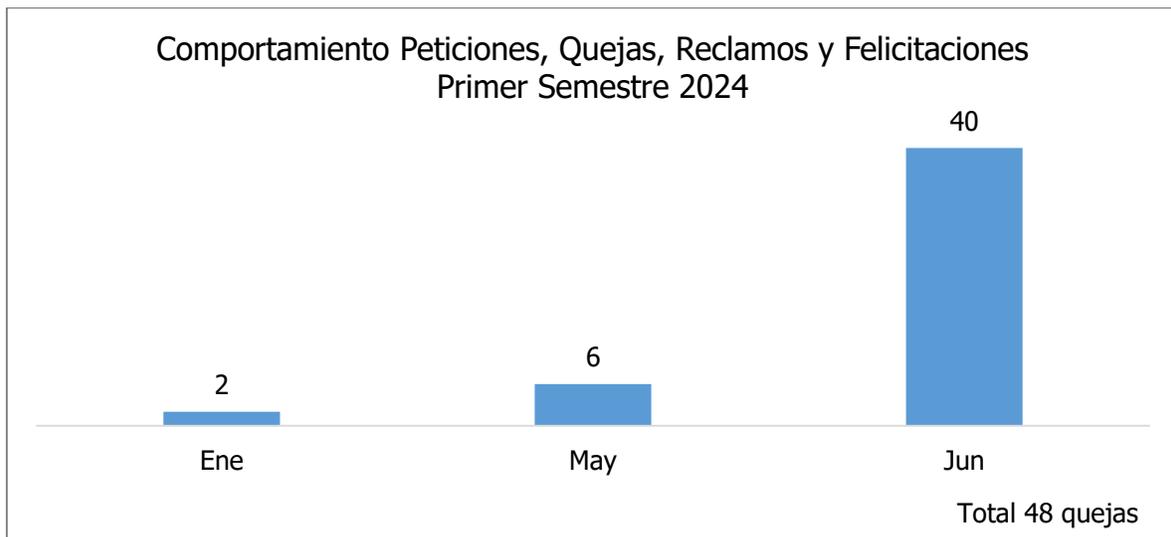
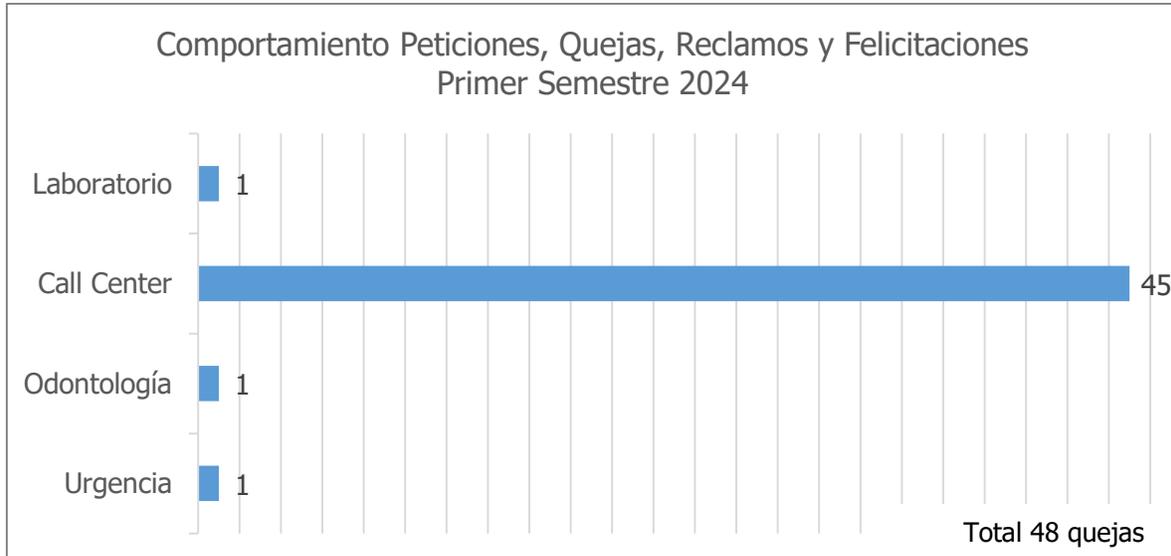


PBX 6053225830



## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!



En el primer semestre se presentaron Cuarenta y Ocho (48) quejas de usuarios, el 94% de las quejas por inconformidad para apartar una cita.

A todas estas quejas se les dio trámite de respuesta oportunamente y se implementaron las acciones de mejora inmediatamente.



## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

### Encuestas de satisfacción

Para el primer semestre de 2024 (enero - junio), se realizaron un total de 1701 encuestas de satisfacción en los servicios de consulta externa, laboratorio, vacunación, odontología, urgencias.

A continuación, se presenta información consolidada por ítems evaluado.

URGENCIAS	MUY BUENO / BUENO		REGULAR / MALO		TOTAL	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
1. ¿Cómo calificaría su experiencia global de acuerdo a los servicios de salud que ha recibido en la institución?	1571	92%	130	8%	<b>1701</b>	<b>100%</b>
2. ¿Usted recomendaría nuestra institución a familiares o amigos?	1589	0%	112	0%	<b>1701</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS:</b>	<b>1580</b>	<b>93%</b>	<b>121</b>	<b>7%</b>	<b>1701</b>	<b>100%</b>

La tabla presentada anteriormente, nos muestra que de los 1701 usuarios encuestados en las preguntas del ítem 1 al 2, Mil Setecientos Un (1701) usuarios respondieron que el servicio recibido es muy bueno / bueno, para un porcentaje de satisfacción del 93% y Ciento Veintiún (121) usuarios manifestaron que el servicio recibido era regular / malo, para un porcentaje de satisfacción del 7%.



**E.S.E. Centro de Salud de Galapa**

*¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!*

## **Socializaciones Deberes Y Derechos- Política De Participación Social**

La institución realizó socializaciones a los usuarios de todos los servicios, funcionarios del área administrativa y asistencial sobre la nueva carta de deberes y derechos de los afiliados al SGSSS y Política de Participación Social en Salud, con el objetivo de generar conocimientos y empoderar a la comunidad y a los funcionarios, sobre estas temáticas que son de gran importancia para todos los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

<b>Fecha de socialización</b>	<b>Tema</b>	<b>Area</b>
9 enero	Capacitación de deberes y derechos	Consulta Externa
10 enero	Capacitación de deberes y derechos	Urgencias
8 febrero	Capacitación de deberes y derechos	Consulta Externa
20 febrero	Capacitación de deberes y derechos	Consulta Externa
29 febrero	Capacitación de deberes y derechos	Urgencias
23 febrero	Capacitación de deberes y derechos	Consulta Externa
17 marzo	Capacitación de deberes y derechos – Uso Buzón sugerencia	Consulta Externa
6 marzo	Capacitación de deberes y derechos	Urgencias
25 abril	Liderazgo	Funcionarios
16 mayo	Capacitación de deberes y derechos	Consulta Externa
30 mayo	Capacitación de deberes y derechos	Consulta Externa
30 mayo	Capacitación de deberes y derechos	Consulta Externa
12 junio	Capacitación de deberes y derechos	Pms

Por lo anterior, se evidencia listados de asistencia debidamente firmado por los asistentes y fotografía que soportan la capacitación.



Nit. 802.007.798-1



secretaria@hospitalgalapa.gov.co



Celular 3103159326



Calle 12 Carrera 16 Esquina



www.hospitalgalapa.gov.co



PBX 6053225830



**E.S.E. Centro de Salud de Galapa**

*¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!*

## **CONCLUSIONES**

El área SIAU DE LA ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, continua en el segundo semestre en el fortalecimiento de los procesos educativos a nuestros usuarios y funcionarios, en temas de deberes y derechos, Política de Participación Social en Salud, estas actividades realizadas contribuyen a que la comunidad en general conozca que, a través de estas herramientas, tienen la posibilidad de manifestar sus inquietudes, inconformidades, al mismo tiempo nos permiten evaluar la calidad de la prestación de los servicios ofertados e implementar las acciones de mejora respectivas, permitiéndonos crecer como institución de salud.

## **RECOMENDACIONES**

El personal que lidera y apoya la oficina de atención al ciudadano conozca bien el manual SIUA, la política de atención al ciudadano, política de Servicio al Ciudadano, Circular 000008 de 14 de septiembre de 2018 de la Supersalud, Plan anticorrupción y atención al Ciudadano, el plan de acción de la política de participación social en salud y el kit de participación ciudadana dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Contar con un cronograma para realizar las encuestas de satisfacción.

Las encuestas de satisfacción a los usuarios llevarlas en carpetas por meses y separado por servicio.

La carpeta que contiene la actas y evidencias que tengan las respectivas evidencias de todo el trámite del PQRS de manera cronológica.

Una vez se realicen auditorías internas y externas por parte de las EPS darlas a conocer a las áreas involucradas y líderes de procesos.

Cumplir con lo estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011, en relación con la oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de usuarios internos y externos, so pena de sanción disciplinaria.

Continuar difundiendo a través de los canales de comunicación, la publicidad de los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra institución para que conozcan y hagan uso de los medios.

Se recomienda realizar más capacitaciones en las áreas de Urgencias y PMS. Enfatizar en estas capacitaciones el uso de buzón de sugerencias que están ubicados dentro de la institución, con el ánimo de promover una mejorar continua en los procesos.



Nit. 802.007.798-1



secretaria@hospitalgalapa.gov.co



Celular 3103159326



Calle 12 Carrera 16 Esquina



www.hospitalgalapa.gov.co



PBX 6053225830



## E.S.E. Centro de Salud de Galapa

*¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!*

La falta de Humanización de algunos funcionarios en el área de Urgencias y demás dependencias.

Ante la constante rotación de personal asistencial y administrativo estar socializando el manual SIAU.

Atentamente,

**BELINDA BAENA ORTIZ**

Jefe de Control Interno