



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

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

---

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES VIGENCIA 2024

---



Imagen tomada de Google

## **E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA**

**BELINDA BAENA ORTIZ  
JEFE DE CONTROL INTERNO**

Galapa, 29 de enero de 2025



## 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 julio al 31 de diciembre 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 cumpliendo 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.

## ALCANCE

El presente informe corresponde a las Quejas, Reclamos, Solicitudes y satisfacción de estos mismos presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 1 julio al 31 de diciembre 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.





## 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. (Vacunación, Consulta Externa, Laboratorio, 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.

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 SEGUNDO semestre del año 2024, desde el 1 julio al 31 de diciembre de 2024, se elaboraron actas desde la No. 23 hasta la No. 49, para un total de 27 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	Acción cometida	Consulta Externa	Odont.	Pms	Urgencias
31 julio	6 agosto	Inconformidad hora atención cita programada	X			
5 agosto	6 agosto	Mala atención médicos incompetentes				X
15 agosto	20 agosto	Inconformidad falta impresión historias clínicas	X			
3 septiembre	20 agosto	Inconformidad falta impresión fórmulas médicas	X			
11 septiembre	11 septiembre	Muy mala atención en facturación	X			
21 noviembre	26 noviembre	Baños cerrados			X	
6 diciembre		Atención oportuna			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 7 sugerencias y quejas, en el área de



consulta externa (4), PMS (2) 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.

## Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones

En el análisis se observa, que, durante el SEGUNDO semestre del año 2024, desde el 1 julio al 31 de diciembre de 2024, fueron radicadas en la oficina de SIAU Doscientos Treinta y Siete (237) quejas, 1 escrita y 236 verbales; detalladas así:

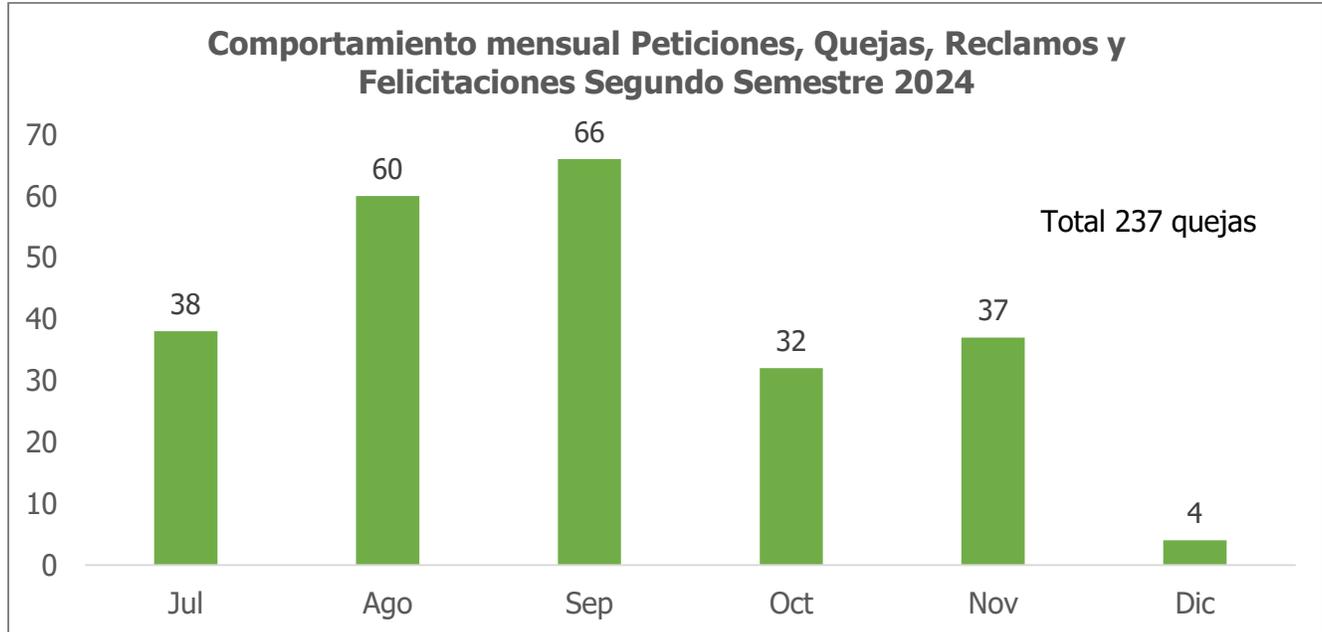
Área	Canal	Cantidad
Call Center	Verbal	236
Consulta Externa	Escrita	1
<b>Total general</b>		<b>237</b>





Igualmente se detallan las quejas recibidas mensualmente:

Mes	Cantidad
Jul	38
Ago	60
Sep	66
Oct	32
Nov	37
Dic	4
<b>Total general</b>	<b>237</b>



En el SEGUNDO semestre se presentaron Doscientos Treinta y Siete (237) quejas de usuarios, el 99% 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.

## Encuestas de satisfacción

Para el SEGUNDO semestre de 2024 (julio - diciembre), se realizaron un total de 1534 encuestas de satisfacción en los servicios de consulta externa, laboratorio, vacunación, promoción y mantenimiento en salud, odontología y urgencias.

A continuación, se presenta información consolidada por ítems evaluado.

	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?	1480	96%	54	4%	1534	100%
2. ¿Usted recomendaría nuestra institución a familiares o amigos?	1526	0%	8	0%	1534	0%
<b>TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS:</b>	<b>1503</b>	<b>98%</b>	<b>31</b>	<b>2%</b>	<b>1534</b>	<b>100%</b>

La tabla presentada anteriormente, nos muestra que de los 1534 usuarios encuestados en las preguntas del ítem 1 y 2, Mil Quinientos Tres (1503) usuarios respondieron que el servicio recibido es muy bueno / bueno, para un porcentaje de satisfacción del 98% y Treinta y un (31) usuarios manifestaron que el servicio recibido era regular / malo, para un porcentaje de satisfacción del 2%.

## 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.

Fecha de socialización	Tema	Area
12 julio	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Consulta Externa
18 julio	Capacitación de deberes y derechos– Buzón sugerencias	Club Hipertensos
14 agosto	Capacitación de deberes y derechos– Buzón sugerencias	Pms
23 agosto	Capacitación de deberes y derechos– Buzón sugerencias	Consulta Externa
30 agosto	Capacitación de deberes y derechos– Buzón sugerencias	Urgencias
6 septiembre	Tipos de Triage	Urgencias
6 septiembre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Pms
10 septiembre	Lineamientos básicos de control social en salud	Comunidad
10 septiembre	Lineamientos básicos de control social en salud	Comunidad
20 septiembre	Tipos de Triage	Consulta Externa
20 septiembre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Consulta Externa
24 septiembre	Tipos de Triage	Urgencias
24 septiembre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Urgencias
2 octubre	Buen trato	Pms
2 octubre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Pms
10 octubre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Consulta Externa
10 octubre	Buen trato	Consulta Externa
16 octubre	Lineamientos básicos de control social en salud	Comunidad
17 octubre	Lineamientos básicos de control social en salud	Comunidad
24 octubre	Buen trato	Urgencias
24 octubre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Urgencias
6 noviembre	Ruta de atención del paciente con dengue	Consulta Externa
6 noviembre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Consulta Externa
14 noviembre	Ruta de atención del paciente con dengue	Urgencias



14 noviembre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Urgencias
18 noviembre	Ruta de atención del paciente con dengue	Pms
18 noviembre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Pms
4 diciembre	IRA Y EDA	Pms
4 diciembre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Pms
11 diciembre	IRA Y EDA	Consulta Externa
4 diciembre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Consulta Externa
19 diciembre	IRA Y EDA	Urgencias
19 diciembre	Capacitación de deberes y derechos – Buzón sugerencias	Urgencias

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

## 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.



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

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

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.

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