



E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES VIGENCIA 2025



Dra. Trinidad Orellano
JEFE DE CONTROL INTERNO

Galapa, 15 de enero de 2026.

 E.S.E. Centro de Salud de Galapa	ESE Centro de Salud de Galapa	Código:	PR-ISPQR-01
	INFORME II SEMESTRE PQRS	Versión:	01
	Proceso Control y Evaluación Control Interno	Fecha:	2026
		Página:	Pág. 2 de 11

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.OBJETIVOS

2.ALCANCE

3.DISPOSICIONES GENERALES

4.CANALES DE ATENCIÓN

5.ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1. Buzónes de Sugerencias

5.2. Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias

5.3. Encuestas de satisfacción

6.RECOMENDACIONES

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 1
Oficina SIAU – Oficina Calidad	Oficina de Control Interno	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 E.S.E. Centro de Salud de Galapa	ESE Centro de Salud de Galapa	Código:	PR-ISPQR-01
	INFORME II SEMESTRE PQRS	Versión:	01
	Proceso Control y Evaluación Control Interno	Fecha:	2026
		Página:	Pág. 3 de 11

INTRODUCCIÓN

La oficina de control interno presenta informe de análisis a las P, Q, R, S (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de la ESE Centro de Salud de Galapa, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 julio al 31 diciembre del 2025, de acuerdo a los datos arrojados por los distintos canales de atención y los reportados por la dependencia encargada de recibir 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 2011, en donde expresa: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

1.OBJETIVOS

- 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 sugerencias; 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.
- Formular recomendaciones a la dirección institucional
- La Oficina de Control Interno utiliza estos informes para hacer recomendaciones a la alta dirección de la entidad con el fin de mejorar procesos.
- Retroalimentar la mejora continua y la transparencia.
- Sirven como herramienta de retroalimentación interna que apoya ajustes en procedimientos, capacitación de servidores públicos y modernización de sistemas de atención. Además, al publicarse estos informes, contribuyen a la transparencia y a la rendición de cuentas frente a la ciudadanía.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 1
Oficina SIAU – Oficina Calidad	Oficina de Control Interno	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 E.S.E. Centro de Salud de Galapa	ESE Centro de Salud de Galapa	Código:	PR-ISPQR-01
	INFORME II SEMESTRE PQRS	Versión:	01
		Fecha:	2026
	Proceso Control y Evaluación Control Interno	Página:	Pág. 4 de 11

2.ALCANCE

El presente informe corresponde a las Quejas, Reclamos, Solicitudes y sugerencias presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 1 julio al 30 diciembre de 2025, de acuerdo a los procedimientos documentados para estos casos que cuenta la Entidad.

3.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.

4.CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCIÓN
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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 1
Oficina SIAU – Oficina Calidad	Oficina de Control Interno	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:



ESE Centro de Salud de Galapa

Código:

PR-ISPQR-01

INFORME II SEMESTRE PQRS

Versión:

01

Fecha:

2026

**Proceso Control y Evaluación
Control Interno**

Página:

Pág. 5 de 11

				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	siau@hospitalgalapa.gov.co	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	https://www.hospitalgalapa.gov.co/contactenos/	El portal se encuentra activo las 24 horas	Por este canal, se reciben PQRS las cuales llegan directamente al correo electrónico de siau@hospitalgalapa.gov.co
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.
Escrito	Línea WhatsApp 3233552186	Calle 12 Carrera 16 esquina	Lunes a Viernes 8 a.m. a 4:00 p.m.	Se reciben por medio WhatsApp solicitudes directas relacionadas con historias clínicas.

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

COPIA CONTROLADA: 1

**Oficina SIAU –
Oficina Calidad**

**Oficina de Control
Interno**

**Dr. Juan Sánchez Páez
Gerente**

**COPIA NO
CONTROLADA:**

 E.S.E. Centro de Salud de Galapa	ESE Centro de Salud de Galapa	Código:	PR-ISPQR-01
	INFORME II SEMESTRE PQRS	Versión:	01
		Fecha:	2026
	Proceso Control y Evaluación Control Interno	Página:	Pág. 6 de 11

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.

5.ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1 Buzones de Sugerencias

En el análisis se observa, que, durante el segundo semestre del año 2025, desde el 1 julio al 30 de diciembre de 2025, se elaboraron actas desde la No. 25 hasta la No. 51, para un total de 27 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:

No. Acta	Fecha Acta	Fecha Sugerencia	Acción cometida según usuario	Consulta Externa	Odontología	PMS	Urgencias	Servicios involucrados
25	1-jul		LOS USUARIOS REFERENCIAN MALA ATENCION E IRRESPETO DE PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE LAS AREAS DE URGENCIA Y ODONTOLOGIA		x		x	2
26	8-jul		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
27	15-jul		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
28	22-jul		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
29	29-jul		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
30	5-ago		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
31	12-ago		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 1
Oficina SIAU – Oficina Calidad	Oficina de Control Interno	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:



ESE Centro de Salud de Galapa

INFORME II SEMESTRE PQRS

**Proceso Control y Evaluación
Control Interno**

Código:

PR-ISPQR-01

Versión:

01

Fecha:

2026

Página:

Pág. 7 de 11

32	19-ago		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
33	26-ago		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
34	2-sep	01 y 02 de sep.	TODOS LOS USUARIOS REFIEREN DEMORA DE MAS DE DOS HORAS EN LA URGENCIA Y POCA EMPATIA.				X	4
35			NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
36			NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
37			NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					

38	30-sep		3 QUEJAS Y UNA SUGERENCIAS; TODAS LAS QUEJAS REFERENCIAN MALA ATENCION Y DEMORA EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA; LA SUGERENCIA IMPLICA TENER PRIORIDAD POR EL ADULTO MAYOR		X			4
39			NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
40			NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
41			NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
42	25-oct		USUARIO REFIERE IRRESPETO AL NO DARLE HISTORIA CLINICA NI ORDEN MEDICA PRESUNTAMNETE POR NO TENER IMPRESORA	X				1
43			NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
44			NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
45			NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
46		20-nov	USUARIO REFIERE INCUMPLIMIENTO A LA HORA DE LA CITA	X				1
47	2-dic		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 1
Oficina SIAU – Oficina Calidad	Oficina de Control Interno	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:



ESE Centro de Salud de Galapa

Código:

PR-ISPQR-01

INFORME II SEMESTRE PQRS

Versión:

01

Fecha:

2026

**Proceso Control y Evaluación
Control Interno**

Página:

Pág. 8 de 11

48	9-dic		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					
49	16-dic		PACIENTES INFORMA QUE PSICOLOGIA TIENE PACIENTE Y NO LOS ATIENDE A LA HORA ASIGNADA			X	X	2
50	23-dic	20-dic	UNA QUEJA CONTRA LA PERSONA QUE FACTURABA ESE DIA A LAS 8 QUIEN PRESUNTAMENTE RESPONDIO DE MANERA IRRESPETUOSA			X	X	2
51	30-dic		NO SE EVIDENCIAN SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS					

Se realizó la apertura semanal de los buzones de sugerencias, de cada uno se realizó el acta correspondiente, durante el semestre se presentaron 16 anotaciones de las cuales 14 fueron quejas y 2 sugerencias; distribuidas así: en el área de consulta externa 2, que corresponden al 12.5%, Odontología 5, que corresponden al 31.25%, PMS 2, que corresponden al 12.5% y en el área de urgencias 7, que corresponden al 43.7% del total de sugerencias, se evidencia traslado de estas sugerencias y quejas al área de calidad.

Servicio	Consulta Externa	Odontología	PMS	Urgencias	Total
No anotaciones	2	5	2	7	16
% Participación	12,5%	31,25%	12,5%	43,75%	100%

5.2. Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias.

En el análisis se observa, que, durante el Segundo semestre del año 2025, desde el 1 julio al 30 diciembre de 2025, fueron radicadas en la oficina de SIAU VEINTE (20) tramites, detalladas así:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 1
Oficina SIAU – Oficina Calidad	Oficina de Control Interno	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 E.S.E. Centro de Salud de Galapa	ESE Centro de Salud de Galapa	Código:	PR-ISPQR-01
	INFORME II SEMESTRE PQRS	Versión:	01
	Proceso Control y Evaluación Control Interno	Fecha:	2026
		Página:	Pág. 9 de 11

TRAMITES (PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS) POR AREA DE ORIGEN DE PQRS						
Call Center	C .Externa	Fisioterapia	Urgencias	Nutrición	Vacunación	Total,
11	1	1	5	1	1	20

Observando el informe semestral correspondiente al primer semestre del 2025, donde se reportó un total de tramites de 6; al compararlo con el presente informe reportado por la oficina de SIAU donde se termina con un total de 20 tramites podemos deducir que se triplico la cantidad; lo que implica probablemente entre las causas las estrategias e iniciativas de la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, de promover los distintos medios de atención y/o un aumento de las inconformidades de la población atendida por deficiencia del servicio.

En el estudio de las quejas observamos que el 55 % corresponde a inconformidad de los usuarios al no poder comunicarse para las solicitudes de citas médicas y/o odontológicas.

Un 5% menciona una situación que genero confusión en el usuario, en relación a la oferta de atención de manera extra institucional por parte de un funcionario del área asistencial; la cual desde la oficina de control interno y cumpliendo con su rol y sus de funciones se le hará el respectivo seguimiento.

Por otro lado la urgencia abarca un 25% de quejas donde todas se relacionan con la demora en la atención y poca empatía por parte del personal hacia los pacientes.

En el primer semestre se presentaron seis (6) quejas de usuarios, el 83% de las quejas por inconformidad en el área de urgencias.

A todas estas quejas se les dio trámite de respuesta oportunamente, se sugiere la elaboración y seguimiento a los planes de mejora correspondientes.

5.3. Encuestas de satisfacción

Para el Segundo semestre de 2025 (Julio–Diciembre), se realizaron un total de 3.000 encuestas de satisfacción en los servicios de consulta externa, laboratorio, vacunación, promoción y mantenimiento en salud, odontología y urgencias.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 1
Oficina SIAU – Oficina Calidad	Oficina de Control Interno	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 E.S.E. Centro de Salud de Galapa	ESE Centro de Salud de Galapa	Código:	PR-ISPQR-01
	INFORME II SEMESTRE PQRS	Versión:	01
	Proceso Control y Evaluación Control Interno	Fecha:	2026
		Página:	Pág. 10 de 11

A continuación, se presenta información consolidada por trimestre de los ítems evaluado a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global de la atención en los servicios recibidos en la institución?

CONSOLIDADO ENCUESTAS II SEMESTRE 2025

TRIMESTRE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
III	213	1260	23	4	0
IV	158	1320	19	2	1
TOTAL	371	2.580	42	6	1

La tabla presentada anteriormente, nos muestra que de los 3.000 usuarios encuestados en las preguntas del ítem 1 y 2, trescientos setenta y un usuarios (371) respondieron que su experiencia global en la atención de los servicios fue **Muy buena**, Dos mil quinientos ochenta usuarios respondieron **Buena**, cuarenta y dos (42) usuarios respondieron **Regular**, seis (6) respondieron Mala y un (1) usuario respondió **Muy mala**.

El análisis de las encuestas nos permite además de evaluar la calidad de la prestación de los servicios ofertados, evidenciar oportunidades de mejora que deben ser subsanadas, permitiéndonos crecer como institución de salud.

6.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 como también ajustarse a los programas de transparencia y ética pública PTEP de la ese hospital de Galapa.
- Contar con un cronograma para realizar las encuestas de satisfacción
- 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.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 1
Oficina SIAU – Oficina Calidad	Oficina de Control Interno	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:



ESE Centro de Salud de Galapa

Código:

PR-ISPQR-01

INFORME II SEMESTRE PQRS

Versión:

01

Fecha:

2026

**Proceso Control y Evaluación
Control Interno**

Página:

Pág. 11 de 11

- 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.
- Desde la oficina de Control interno de la mano con Oficina de SIAU y los líderes de los procesos involucrados en especial los líderes de procesos de áreas en donde se presentan el mayor número de PQRS nos comprometemos a verificar no solo la respuesta oportuna de una queja o petición sino de implementar controles y mecanismos que permitan mejorar la percepción del usuario y cumplir con nuestro objeto misional; para ello se realizara seguimiento continuo de los planes y acciones de mejoras que se implementara en pro de una respuesta inmediata a una queja o petición comprobada.
- Al cierre de cada semestre y en especial de la vigencia fiscal, se debe plantear un plan de mejora que involucre: proceso(s) afectado con la PQRS, Hallazgo o No conformidad, Responsable(s) de la acción de mejora, Meta, Indicador de cumplimiento y Responsable del seguimiento y sus respectivas fechas de seguimiento.
- Se recomienda la inducción y reinducción del Manual de procedimientos del Servicio o Sistema de Información y Atención al Usuario. SIAU y en especial el procedimiento de Gestión de PQRS a todos los líderes de procesos, medición de la adherencia. Importante el conocimiento de los términos de respuesta al quejoso o peticionario.
- Como en la entidad se inició a finales de la vigencia, el alistamiento de la implementación del Sistema de Gestión del Riesgo SGR, el cual tiene como objetivo identificar, evaluar y mitigar riesgos clínicos, financieros y de desastres en el sector salud, garantizando la seguridad del paciente y la continuidad de la atención, se hace necesario en la ESE Centro de Salud de Galapa: documentar y socializar el Manual de procedimientos del SGR, para verificar en los seguimientos, el cumplimiento del paso a paso por parte de los responsables de los procesos ante una eventual denuncia de un riesgo de corrupción o incumplimiento al código de ética y de integridad.

Atentamente,

TRINIDAD ORELLANO SOLANO

Jefe de Control Interno

Fuente de datos: Oficina SIAU

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 1
Oficina SIAU – Oficina Calidad	Oficina de Control Interno	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA: