



E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

PRIMER INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES VIGENCIA 2026



Imagen tomada de google.

E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA

**TRINIDAD ORELLANO
JEFE DE CONTROL INTERNO**

Galapa, 15 de Julio de 2026.

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

INTRODUCCION

En cumplimiento de las funciones de seguimiento y evaluación asignadas a la Oficina de Control Interno, y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 de 2015, y la Ley 1755 de 2015, se presenta el Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio.

El presente informe tiene como finalidad evaluar el comportamiento y la gestión de las PQRS recibidas por la E.S.E. Centro de Salud de Galapa, verificando la oportunidad en su atención, el cumplimiento de los términos legales y la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los procesos institucionales y a la prestación de servicios de salud con calidad, eficiencia y enfoque humanizado.

Las PQRS constituyen un importante mecanismo de participación ciudadana y de interacción entre los usuarios y la institución, ya que permiten conocer sus necesidades, expectativas, inquietudes y percepciones frente a los servicios prestados. El análisis de esta información se convierte en una herramienta estratégica para la toma de decisiones, el fortalecimiento de la gestión institucional y la implementación de acciones de mejora continua, orientadas a incrementar la satisfacción de los usuarios, promover la transparencia y consolidar una cultura de calidad en la E.S.E. Centro de Salud de Galapa.

OBJETIVO GENERAL.

Evaluar la gestión semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), mediante el análisis de su comportamiento, oportunidad de respuesta, cumplimiento normativo e identificación de oportunidades de mejora, con el fin de fortalecer la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la toma de decisiones por parte de la Gerencia.





OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el comportamiento de las PQRS recibidas durante el semestre, identificando tendencias, causas recurrentes y áreas con mayor incidencia.
2. Verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente y los procedimientos internos.
3. Evaluar la eficacia de las acciones implementadas para la atención y solución de las PQRS, determinando oportunidades de mejora en los procesos institucionales.
4. Identificar riesgos asociados a la gestión de las PQRS que puedan afectar la prestación del servicio, el cumplimiento normativo o la satisfacción de los usuarios.
5. Presentar a la Gerencia recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la mejora continua y la prevención de la recurrencia de quejas y reclamos.

ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y sugerencias presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 1 enero al 30 de junio 2026, 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	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/contenidos/	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 wasap 3233552186	Calle 12 Carrera 16 esquina	Lunes a Viernes 8 a.m. a 4:00 p.m.	Se reciben por medio wasap solicitudes directas relacionadas con historias clínicas.
Escrita	Correo Electrónico Institucional	notificacionesjudiciales@hospitalgalapa.gov.co	Lunes a Viernes 8 a.m. a 4:00 p.m.	Los derechos de peticiones llegan a este correo y la persona encargada lo revisa para su debido trámite.

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 2026, se elaboraron actas desde la No. 01 hasta la No. 27, para un total de 27 actas de apertura; a continuación del 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 a continuación se relacionaran las actas donde existió observaciones.

# Acta	Fecha Acta	Fecha Sugerencia	Acción cometida según usuario	Consulta Externa	Odont.	PMS	Urgencias	# Afectados
05	03-02	02-02	Queja presuntamente por mal servicio por parte de la señora maría García	1				1
06	10-02	04-02	Sugerencias por el calor en el área de urgencia.				1	1
11	17-03	16-03	Queja por falta de medicamento en urgencias				1	1
15	14-04	09-04	Queja por asignación de cita en la principal y el paciente vive en mundo feliz y el segundo por tardanza de los médicos	1	1			2
22	26-05	26-05	Paciente se queja porque las ordenes y la historia clínica no la entregan de inmediato.	1				1
26	23-06	17-06	Queja por presunto irrespeto con groserías del vigilante de la empresa de seguridad.				1	1

Se realizó la apertura semanal de los buzones de sugerencias, de cada uno se realizó el acta correspondiente, durante el segundo semestre del 2025 se presentaron 16 anotaciones de las cuales 14 fueron quejas y 2 sugerencias; distribuidas así: en el área de consulta externa 2, Odontología 5, PMS 2 y en el área de urgencias 7 y durante el primer semestres del 2026 un total de 7 anotaciones; al observar un comparativo entre los últimos semestres por área de recepción resumidos así:

Consulta Externa	Odont.	PMS	Urgencias	# Afectados
2	5	2	7	16
3	1	0	3	7

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, y durante el primer semestre del 2026 detalladas así:

TRAMITES PRESENCIALES (PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS) POR AREA DE ORIGEN DE INCONFORMIDAD POR SEMESTRE						
CALL CENTER	C.EXTERNA	FISIOTERAPIA	URGENCIAS	NUTRICION	VACUNACION	TOTAL, Y %
11	1	1	5	1	1	20
7			1	2		10

La fila superior hace referencia a la vigencia segundo semestre 2025 para un total de 20 tramites, mientras que la segunda fila se refiere al ´primer semestre del 2026 para un total de 10 tramites, observado una disminución del 50% con referencia al semestre anterior, a todos estos tramites se les evidencio una respuesta oportunamente.

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.

El área SIAU DE LA ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, continua en el 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.

Por otra parte, el área de COMUNICACIONES Y REDES SOCIALES fortaleció la Gestión de orientación, escucha ciudadana y divulgación de canales para la presentación de PQRS, las acciones que de manera permanente se han desarrollado a través de los canales de comunicación institucional, especialmente las redes sociales, con el propósito de facilitar a la comunidad el acceso a los mecanismos establecidos para la presentación de **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**, así como fortalecer los espacios de escucha y participación ciudadana.

Las redes sociales institucionales se han consolidado como un espacio de comunicación directa con la comunidad, donde los usuarios tienen la posibilidad de expresar opiniones, inquietudes, sugerencias o inconformidades frente a los servicios ofrecidos por la institución. En este sentido, desde el área de Comunicaciones se ha procurado brindar una respuesta respetuosa, armónica y orientadora a los

ciudadanos, especialmente cuando manifiestan alguna inconformidad a través de los comentarios de las publicaciones.

Como parte de esta gestión, cuando un usuario presenta una queja o expresa una situación que requiere atención institucional mediante las redes sociales, se le orienta hacia los canales oficiales establecidos para la presentación de PQRS, con el propósito de que su caso pueda ser formalmente registrado y posteriormente atendido por las áreas competentes. Para ello, se utiliza una respuesta institucional como la siguiente:

“Agradecemos su comentario. En la E.S.E. Centro de Salud de Galapa valoramos la opinión de nuestros usuarios, ya que nos permite identificar oportunidades de mejora. Lo invitamos a presentar su caso a través de nuestros canales oficiales de PQRS para brindarle el seguimiento y la respuesta correspondiente. Puede hacerlo en nuestra página web www.hospitalgalapa.gov.co, en la opción Atención al Ciudadano – PQRS, o escribirnos al correo siau@hospitalgalapa.gov.co Estamos comprometidos con una atención cada día mejor.”

De igual manera, desde el área de Comunicaciones se han realizado acciones de **divulgación mediante piezas gráficas, publicaciones y contenidos informativos**, en los cuales se dan a conocer a la comunidad los canales disponibles para presentar sus PQRS. Entre estos se encuentra la página web institucional www.hospitalgalapa.gov.co, ingresando a la opción **Atención al Ciudadano – PQRS**, así como el correo electrónico siau@hospitalgalapa.gov.co, canales que han sido puestos a disposición de la comunidad para facilitar el ejercicio de su participación y permitir que sus inquietudes sean recibidas y gestionadas por la institución.



E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

E.S.E. Centro de Salud de Galapa
(Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa)

¡Tu opinión nos importa!

CANALES PARA PONER UNA QUEJA, RECLAMO O CUALQUIER INQUIETUD
DISPONIBLES PARA NUESTRA COMUNIDAD

Tu participación es fundamental para seguir brindando un mejor servicio a todos.

Tu opinión nos ayuda a mejorar.
¡Gracias por hacer parte del cambio!

OPCIÓN 1 POR PÁGINA WEB

- 1 Ingresa a la página web
www.hospitalgalapa.gov.co
- 2 Selecciona la opción **Atención al ciudadano**
- 3 Se desplegará la opción **PQRS**. Allí encontrarás el formato para diligenciar tu queja o reclamo.

OPCIÓN 2 POR CORREO DE SIAU
Envía tu queja, reclamo o inquietud al correo:
siau@hospitalgalapa.gov.co

Escuchamos tus opiniones
Valoramos tu confianza
Trabajamos para mejorar
Comprometidos con tu bienestar

E.S.E. Centro de Salud de Galapa
(Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa)

¡Tu opinión nos importa!

CANALES PARA PONER UNA QUEJA, RECLAMO O CUALQUIER INQUIETUD
DISPONIBLES PARA NUESTRA COMUNIDAD

OPCIÓN 1 Por página web

- 1 Ingresa a la página web
www.hospitalgalapa.gov.co
- 2 Selecciona la opción **Atención al ciudadano**
- 3 Se desplegará la opción **PQRS**. Allí encontrarás el formato para diligenciar tu queja o reclamo.

OPCIÓN 2 Por correo de SIAU
Envía tu queja, reclamo o inquietud al correo:
siau@hospitalgalapa.gov.co

Tu opinión nos ayuda a mejorar.
¡Gracias por hacer parte del cambio!



Nit. 802.007.798-1



secretaria@hospitalgalapa.gov.co



Celular 3103159326



Calle 12 Carrera 16 Esquina



www.hospitalgalapa.gov.co



PBX 6053225830

RECOMENDACIONES

1. **Gestión de PQRS:** Se evidenció la importancia de fortalecer el seguimiento y análisis de las PQRS como mecanismo de retroalimentación para la identificación de causas recurrentes, riesgos y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
2. **Atención al usuario:** Se recomienda fortalecer las competencias del personal con contacto directo con los usuarios mediante capacitaciones periódicas en atención humanizada, comunicación asertiva, trato digno y manejo adecuado de situaciones que puedan generar inconformidad.
3. **Satisfacción del usuario:** Se considera necesario consolidar la aplicación periódica de instrumentos de medición de satisfacción, cuyos resultados permitan evaluar la percepción de los usuarios y orientar acciones de mejoramiento institucional.
4. **Evaluación de la gestión:** Los resultados de las PQRS y de las mediciones de satisfacción deben constituirse en insumos para el seguimiento de los procesos, la toma de decisiones y la formulación de acciones correctivas y de mejora.
5. **Transparencia y ética pública:** Se recomienda culminar las acciones requeridas para la implementación y publicación del **Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP**, de conformidad con el marco normativo vigente y dentro del término establecido para su implementación recordemos fecha máxima para la entidad 30 de agosto de la presente anualidad.
6. **Seguimiento anticorrupción:** Se recomienda mantener la trazabilidad y seguimiento de los compromisos derivados del esquema anterior de **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC**, en el marco del proceso de transición hacia el PTEP, verificando el cumplimiento de las acciones y controles establecidos.
7. **Mejoramiento continuo:** Se recomienda articular los resultados del seguimiento a las PQRS, satisfacción del usuario, PTEP y demás mecanismos de evaluación con los planes de mejoramiento institucional, promoviendo el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y la mejora continua de la gestión.

TRINIDAD ORELLANO SOLANO
Jefe de Control Interno

