



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO GUAPI
NIT. 900.146.012-0



INFORME CONSOLIDADO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE GUAPI SEGUNDO TRIMESTRE 2026



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO GUAPI
NIT. 900.146.012-0

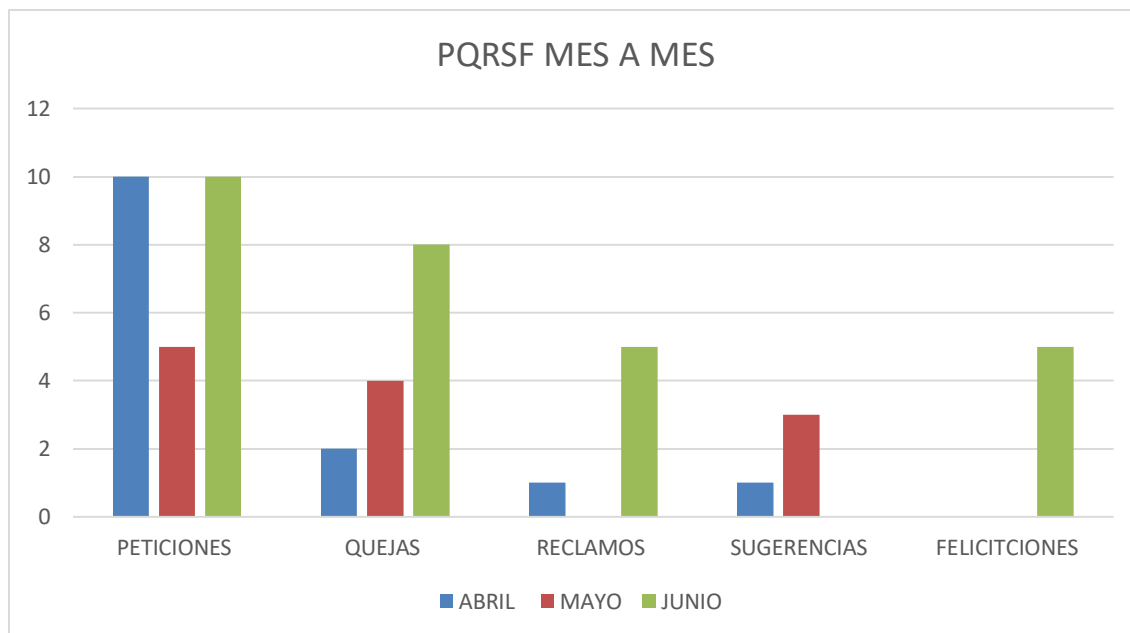


MES	TOTAL, PQRS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
ABRIL	10	6	2	1	1	0
MAYO	12	5	4	0	3	0
JUNIO	27	10	8	5	0	5
TOTAL	50	21	14	6	4	5

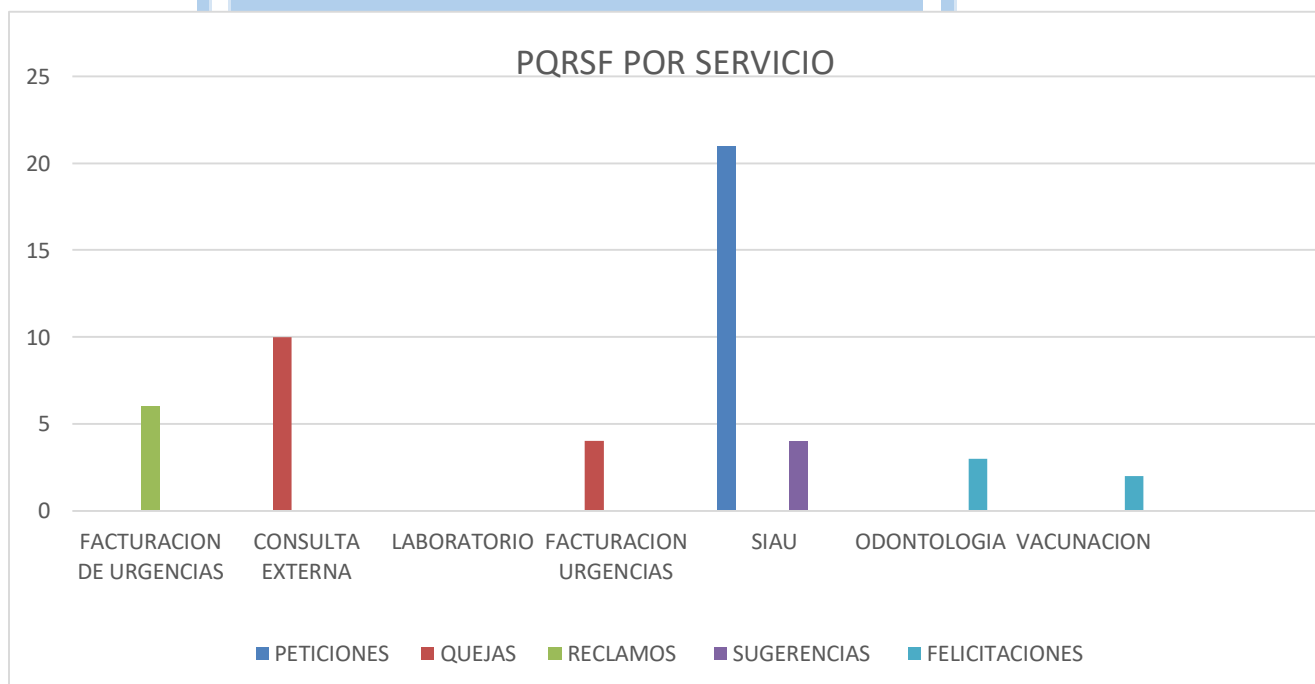
INFORME CONSOLIDADO PQRS II SEMESTRE DE 2026 Considerando como queja toda manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, reclamación y descontento que se realiza frente a una autoridad, y con el fin de conocer las observaciones del cliente externo hacia la entidad se emplea el uso del buzón con el propósito de recibir, documentar y dar respuesta a los clientes externos. Conforme a la revisión del buzón depositada en la base de información de quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas entre el 01 de abril al 30 de Junio de 2021, se obtuvo que en el periodo evaluado un total de 49 registros,; distribuidos de la siguiente forma **Abril** = 10 en donde 6 son peticiones, 2 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencias y 0 felicitaciones, para el mes de **Mayo** un total de 12 PQRS en donde 5 son peticiones, 4 quejas, 0 reclamo, 3 sugerencias, 0 felicitación; en el mes de **Junio** el total fue de 27 distribuidas así respectivamente 10 peticiones, 8 quejas, 5 reclamo, 0 sugerencias y 5 felicitación.



CONSOLIDADO MES A MES



CONSOLIDADO POR SERVICIOS





REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO GUAPI
NIT. 900.146.012-0



SERVICIO	TOTAL PQRS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
FACTURACION CONSULTA EXT.	6	0	0	6	0	0
CONSULTA EXTERNA	10	0	10	0	0	0
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0
FACTURACION URGENCIAS	4	0	4	0	0	0
SIAU	25	21	0	0	4	0
ODONTOLIGIA	3	0	0	0	0	3
VACUNACION	2	0	0	0	0	2
ASEO	0	0	0	0	0	0

En la tabla y el grafico anterior logramos observar la clasificación de las pqr's presentadas en cada servicio; en el área de facturación de consulta externa se presentaron un total 6 de la siguiente forma 6 reclamos , consulta externa 10 de las cuales fueron quejas, para vacunación un total de 2 pqr's, la cuales fueron felicitaciones; en facturación de urgencias se encontraron 4, quejas; para consulta odontológica y/o higiene oral 3 en total las cuales son felicitaciones, para facturación fueron 2 quejas presentadas, en SIAU 25, 21 petición y 4 sugerencias.

CONSOLIDADO POR EPS

Se evidencio que de los datos encontrados de la mayoría de usuarios son de NUEVA EPS con un 32 de datos encontrados seguido de ASMET SALUD con un numero de usuario de 10, FOGMA con números de usuarios 5, por otro lado, los números más bajos son para PARTICULAR con 2.

SERVICIO	TOTAL PQRS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
NUEVA EPS	32	14	10	3	2	4
ASMET SALUD	10	5	2	2	1	0
FOGMA	5	1	2	1	0	1



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO GUAPI
NIT. 900.146.012-0**



PARTICULAR	2	1	0	0	1	0
AIC	0	0	0	0	0	0
TOTAL	50					

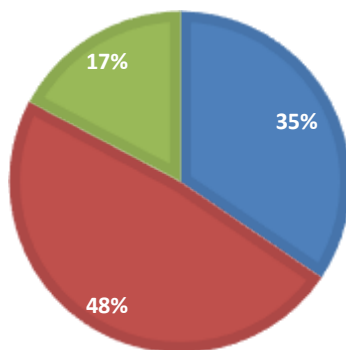
CAUSA DE QUEJAS

Se observa que para este segundo semestre del año 2026 una de las principales causas de quejas fue para el servicio de SIAU por Citas el cual según lo que expresan los usuarios tiene constantes problemas para realizar agendamiento de citas en su mayoría presentando inconveniente con el teléfono ya que denuncia falla en la comunicación así como largas esperas, también se evidencia que un factor en común entre las quejas de todos los servicios es la mala atención por parte del personal aunque también se evidencia que en ocasiones el motivo de las molestias de los usuarios son por confusiones y mala información lo que desencadena malestar en ellos, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado se percibe como una oportunidades de mejora las quejas y sugerencias presentadas fomentando acciones correctivas para todo el personal para que se brinde más información y de esta forma se mejore el servicio.



CAUSAS DE QUEJAS

- CONSULTA EXTERNA Mala atención, no prestan el servicio, retrasos
- SIAU ASIGNACION DE CITAS
- FACTURACION MAL SERVICIO AL CLIENTE
-



PRINCIPALES SUGERENCIAS:

En el II Semestre de 2026 las sugerencias encontradas tienen como factor común la falta la mala atención en el personal de la entidad del servicio que se ofrecen, es indispensable establecer e implementar estrategias de mejora continua en la atención a usuarios especialmente en el tiempo de espera tanto en las citas médicas como en la toma de ecografías donde se realicen actividades correctivas para mejorar los procesos.



FELICITACIONES:

Para el II semestre se encontraron felicitaciones resaltando la calidad humana de nuestros colaboradores y su paciencia al atender al paciente, se sugiere al personal prestar más atención y asesorar a las personas que se acerquen o tengan la intención de presentar alguna queja, sugerencia, reclamo o felicitación debido a la falta de datos y al incorrecto manejo de los formularios, así como también invitar a los clientes a que hagan parte del buzón con objeto de tener un canal de comunicación que permita a la entidad mejorar continuamente.

Luis Alfonso Hurtado C.

Luis Alfonso Hurtado
Coordinador SIAU
Ese guapi