

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO GUAPI NIT. 900.146.012-0	Versión: 1
	Gestión del Control, Seguimiento y Evaluación	Fecha: 15/07/2026
	Gestión de Control Interno	Página 1 de 1
	Formato de Informe	
INFORME DE SEGUIMIENTO		
Proceso:	Informe Sistema de información y atención al Usuario (SIAU)	
Procedimiento:	PQRSDF- Primer semestre del 2026	
Líder de Proceso / jefe(s) Dependencia(s):	Luis Alfonso Hurtado- Coordinador SIAU	
Audito Líder:	Jhoasin Cuero Caicedo- jefe Oficina Control interno.	
Introducción	El presente informe consolida la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), integrando el análisis de las PQRSDF, la evaluación de satisfacción de los usuarios y las acciones desarrolladas por el Comité de Usuarios y Veedurías. Su propósito es presentar una visión integral del desempeño institucional, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones para fortalecer la calidad de los servicios	
Objetivo General	Evaluar de manera integral la gestión del SIAU durante el segundo trimestre Abril–junio de 2026, mediante el análisis de las PQRSDF, la satisfacción de los usuarios y el seguimiento a los planes de mejoramiento.	
Objetivos Específicos	Analizar el comportamiento de las PQRSDF. Evaluar la satisfacción de los usuarios. Verificar las acciones del Comité de Usuarios y Veedurías. Identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones.	
Alcance del seguimiento:	La evaluación en el marco del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la E.S.E. Guapi realiza el cotejo y la comprobación de las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Esta evaluación tiene como finalidad garantizar la gestión oportuna por parte de la entidad, utilizando como base la información oficial suministrada por el Coordinador SIAU.	
Criterios del seguimiento:	✖ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. ✖ Artículo 11 de la Ley 87 de 1993: En el cual se define control	



interno como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos , se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

× 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 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*

× Ley 1712 de 2014: En donde se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

Metodología:

La Oficina de Control Interno, entre otras funciones tiene como propósito confirmar el cumplimiento de las normas legales vigentes en condiciones de equidad, transparencia y respeto referente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y Denuncias instauradas por los ciudadanos y tramitadas en los diferentes puntos de atención, durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, en el la Empresa Social del estado ESE Guapi.

En ese orden de ideas, las oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función y lo establecido en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de Auditoría Interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y la Jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Es así como, la Oficina de Control Interno solicita información correspondiente a PQRSD correspondiente al segundo trimestre del 2026. Posteriormente, se realiza la verificación del cumplimiento de su gestión, a través de análisis correspondiente.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Para el desarrollo del seguimiento se presenta el trámite de las PQRS que fueron recepcionada por la ESE Guapi, en el segundo trimestre de la vigencia 2026:



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	4	0	5
TOTAL	49	21	14	5	4	5

Fuente. Elaboración propia a partir de la información suministrada por el líder del área SIAU

Considerando como queja toda manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, reclamación o descontento expresada ante una autoridad, la entidad utiliza el buzón físico y virtual con el fin de conocer las observaciones del cliente externo. Este canal permite recibir, documentar y dar respuesta oportuna a los usuarios. Conforme a la revisión del buzón y los datos consolidados en la base de información de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) recibidas entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026, se registró un total de 49 solicitudes, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

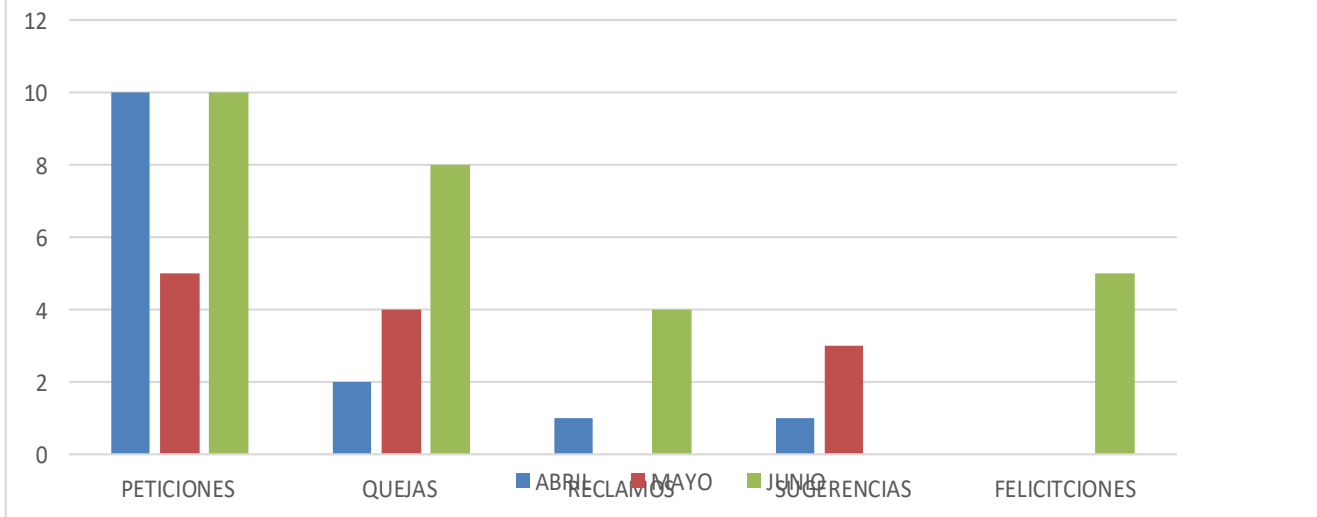
- **Abril (10 registros):** 6 peticiones, 2 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia y 0 felicitaciones.
- **Mayo (12 registros):** 5 peticiones, 4 quejas, 0 reclamos, 3 sugerencias y 0 felicitaciones.
- **Junio (27 registros):** 10 peticiones, 8 quejas, 4 reclamos, 0 sugerencias y 5 felicitaciones.

Fuente. Elaboración propia a partir de la información suministrada por el líder del área SIAU.

CONSOLIDADO MES A MES



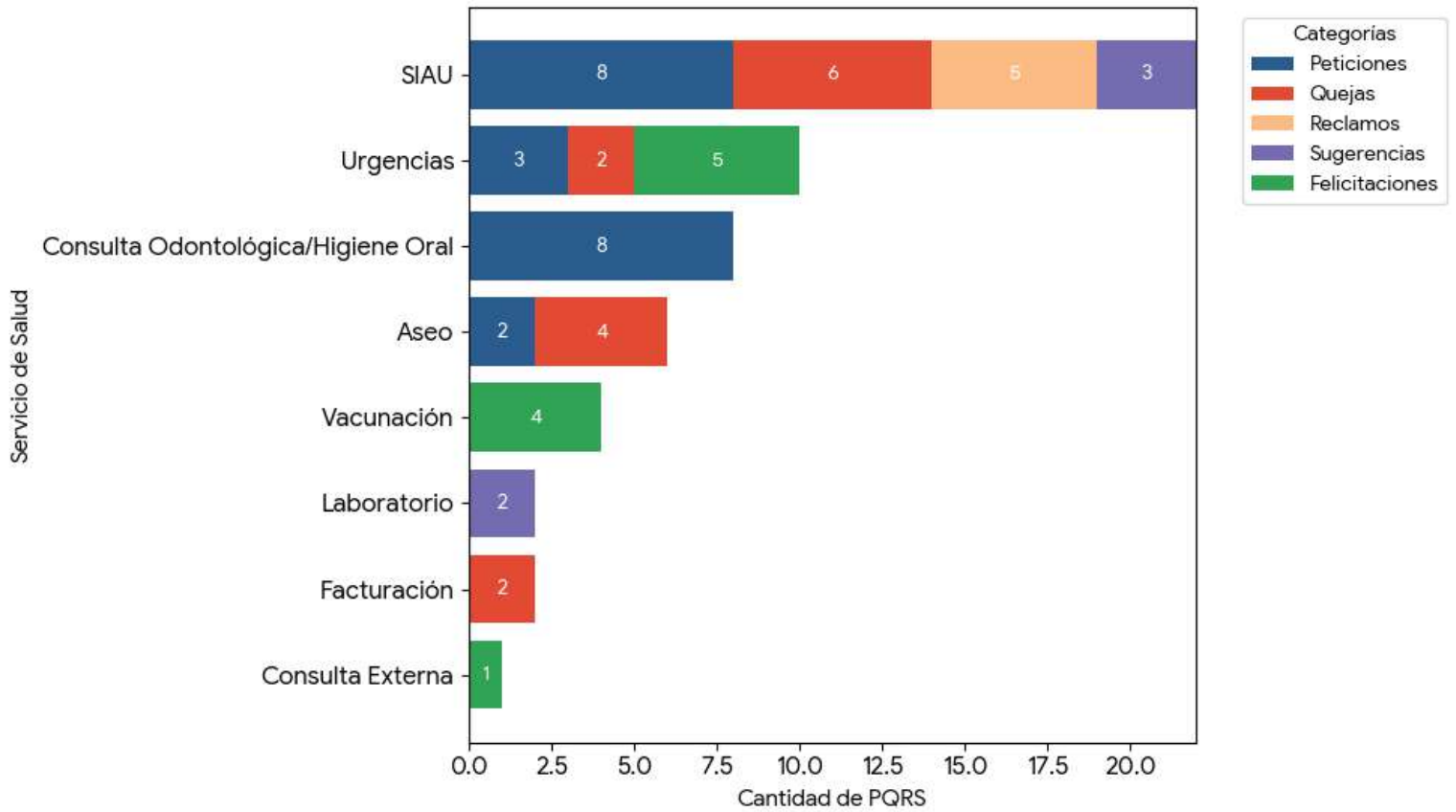
PQRSF MES A MES



CONS

OLIDADO POR SERVICIOS

Distribución de PQRS por Servicio



SERVICIO	TOTAL PQRS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
URGENCIAS	10	3	2	0	0	5
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	1
LABORATORIO	2	0	0	0	2	0
FACTURACION	2	0	2	0	0	0
SIAU	22	8	6	5	3	0
ODONTOLIGIA	8	8	0	0	0	0
VACUNACION	4	0	0	0	0	4
ASEO	6	2	4	0	0	0

En la tabla y el gráfico anteriores se observa la clasificación de las PQRS presentadas en cada servicio.

- **Urgencias:** Se presentaron un total de 10, distribuidas en 2 quejas, 3 peticiones y 5 felicitaciones.
- **Consulta externa:** Se registró 1 caso, el cual corresponde a una felicitación.
- **Vacunación:** Se reportó un total de 4 PQRS, todas correspondientes a felicitaciones.
- **Laboratorio:** Se encontraron 2 sugerencias.
- **Consulta odontológica e higiene oral:** Se registraron 8 casos en total, los cuales corresponden a peticiones en su totalidad.
- **Facturación:** Se presentaron 2 quejas.
- **SIAU:** Se recibieron 22 casos, divididos en 8 peticiones, 6 quejas, 5 reclamos y 3 sugerencias.
- **Aseo:** Se reportó un total de 6 casos, distribuidos en 2 peticiones y 4 quejas.

Fuente. Elaboración propia a partir de la información suministrada por SIAU

CONSOLIDADO POR EPS

Se evidenció que la mayoría de los usuarios pertenecen a NUEVA EPS, con un registro de 32 datos, seguida por ASMET SALUD con 10 usuarios y FOMAG con 5. Por otro lado, las cifras más bajas corresponden a PARTICULAR, con solo 2 usuarios.

SERVICIO	TOTAL PQRS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
NUEVA EPS	32	14	10	2	2
ASMET SALUD	10	5	2	2	1
FOGMA	5	1	2	1	0
PARTICULAR	2	1	0	0	1
AIC	0	0	0	0	0
TOTAL	49				

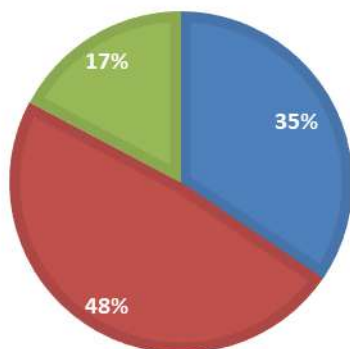
CAUSA DE QUEJAS



Se observa que, para este segundo semestre del año 2026, una de las principales causas de quejas correspondió al servicio del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario) por el área de citas. Según lo expresado por los usuarios, existen constantes problemas para realizar el agendamiento, principalmente debido a fallas en la comunicación telefónica y largas esperas. Asimismo, se evidencia que un factor común en todos los servicios es la mala atención por parte del personal. No obstante, también se percibe que, en ocasiones, el motivo de las molestias surge por confusiones y falta de información clara. Teniendo en cuenta lo anterior, las quejas y sugerencias se presentan como una oportunidad de mejora para fomentar acciones correctivas en todo el personal, con el fin de brindar una mejor orientación y optimizar el servicio.

CAUSAS DE QUEJAS

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



PRINCIPALES SUGERENCIAS:

En el II trimestre de 2026, las sugerencias encontradas tienen como factor común la mala atención por parte del personal de la entidad en los servicios que se ofrecen. Por lo tanto, es indispensable establecer e



implementar estrategias de mejora continua en la atención a los usuarios, especialmente en los tiempos de espera tanto para las citas médicas como para la toma de ecografías, mediante el desarrollo de actividades correctivas que optimicen los procesos.

FELICITACIONES:

Para el II trimestre se registraron felicitaciones que resaltan la calidad humana de nuestros colaboradores y su paciencia al atender al paciente. No obstante, se sugiere al personal prestar más atención y asesorar a las personas que tengan la intención de presentar alguna queja, sugerencia, reclamo o felicitación, debido a la falta de datos y al incorrecto diligenciamiento de los formularios. Asimismo, se debe invitar a los usuarios a utilizar el buzón con el objeto de mantener un canal de comunicación que permita a la entidad mejorar continuamente.

Fuente. Elaboración propia a partir de la información suministrada por el SIAU.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los afiliados de la ESE Guapi, respecto a los servicios que ofrece tanto la red prestadora como la EPS, tiene como fin identificar oportunidades de mejora que conduzcan al desarrollo de acciones que permitan materializar nuestra visión.

Para lograr lo anterior, se considera fundamental la articulación de todos los procesos de la institución, con el propósito de centrar los recursos y esfuerzos en optimizar de manera continua la experiencia del servicio que se brinda a nuestros afiliados, logrando así su fidelización y satisfacción

Analizar los niveles de satisfacción de los afiliados, mediante la evaluación de aspectos como la información suministrada por el personal de atención (asistencial y administrativo), la calidad y oportunidad del servicio, y las condiciones del espacio físico donde se brindó la asistencia.

Conocer la percepción y opinión manifestadas por los encuestados frente a la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Realizar el análisis correspondiente con base en la información estadística, articulando los procesos de la ESE Guapi para identificar oportunidades de mejora que permitan posicionar a la institución como la mejor



ASPECTOS METODOLÓGICOS

Población

La población encuestada corresponde a afiliados del municipio de Guapi que hicieron uso de los servicios ofertados por la red prestadora y las oficinas de atención al usuario de la ESE.

Es de anotar que, para la aplicación de la encuesta de satisfacción, se incluyó a la población mayor de 15 años.

Es así como se toma un total de 677.890 afiliados del municipio

Muestra

La población encuestada parte de un muestreo de tipo estratificado, por medio del cual se busca estimar la proporción de satisfacción global con un número representativo de la población. Para ello, se asignó de manera proporcional una representación a todo el municipio según su número de afiliados.

El tamaño muestral corresponde a la cuantificación probabilística de que la población quede contenida en el intervalo de confianza calculado a partir de la muestra. Por su parte, el error de muestreo es la precisión deseada, la cual dependerá de los recursos disponibles. Finalmente, la proporción estimada puede partir de históricos, pruebas piloto, conocimientos, experiencias o metas que se tengan sobre la población en la estratificación.

El nivel de confianza utilizado fue del 90%, con un error de muestreo del 10% y una homogeneidad del 50%. Como resultado, el cálculo de la muestra arrojó un mínimo de 60 afiliados a encuestar.

FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se aplicó un formato de encuesta como instrumento de recolección de información, buscando comprensión y agilidad por parte del encuestado. Se tomaron como base las necesidades de la EPS y el componente de satisfacción de la Resolución 256 de 2016, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La encuesta está compuesta por cuatro componentes que buscan evaluar diferentes aspectos: caracterización del usuario, tipos de servicio, aspectos en la atención y satisfacción global.

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Los resultados presentados en este informe corresponden a la tabulación de la información obtenida a partir

de las encuestas de satisfacción, observaciones y sugerencias de la ESE Guapi. Estos datos se utilizarán como insumo fundamental para exponer, mediante un análisis general, los distintos aspectos considerados en la evaluación y medición de la satisfacción de los afiliados.

A partir de los cuestionarios aplicados, se identificó que el **96% (717 usuarios)** pertenece al régimen subsidiado, mientras que el **4% (30 usuarios)** manifestó estar afiliado al régimen contributivo.

SERVICIOS EVALUADOS

A través de los servicios evaluados por los afiliados, se lograron identificar diversas barreras y dificultades que presenta la población durante su proceso de atención. Con base en este diagnóstico, se establecen medidas de mejoramiento orientadas a mitigar los puntos de insatisfacción en el servicio al usuario.

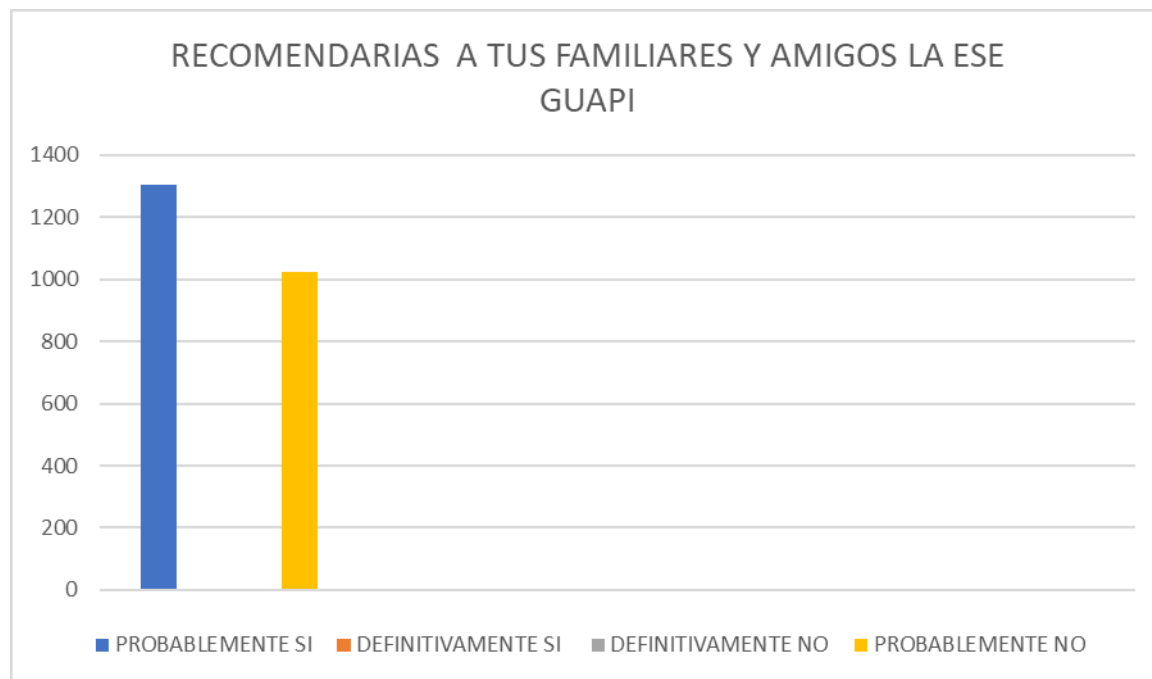
Para el trimestre de abril-junio de 2026, la consulta externa se consolidó como el servicio más evaluado, alcanzando el 55,99% (500 encuestas). Esta situación se relaciona de manera directa con el hecho de ser la modalidad con mayor demanda por parte de los afiliados.

Servicios	Cantidad
Consulta Medica general	500
Odontología	30
Promoción y Prevención	390
Hospitalización y Partos	15
Servicio de Urgencias	33
Vacunación	180
Laboratorio Clinico	446
RX	6
TOTAL	1.654

Fuente. Elaboración propia a partir de la información suministrada por SIAU

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

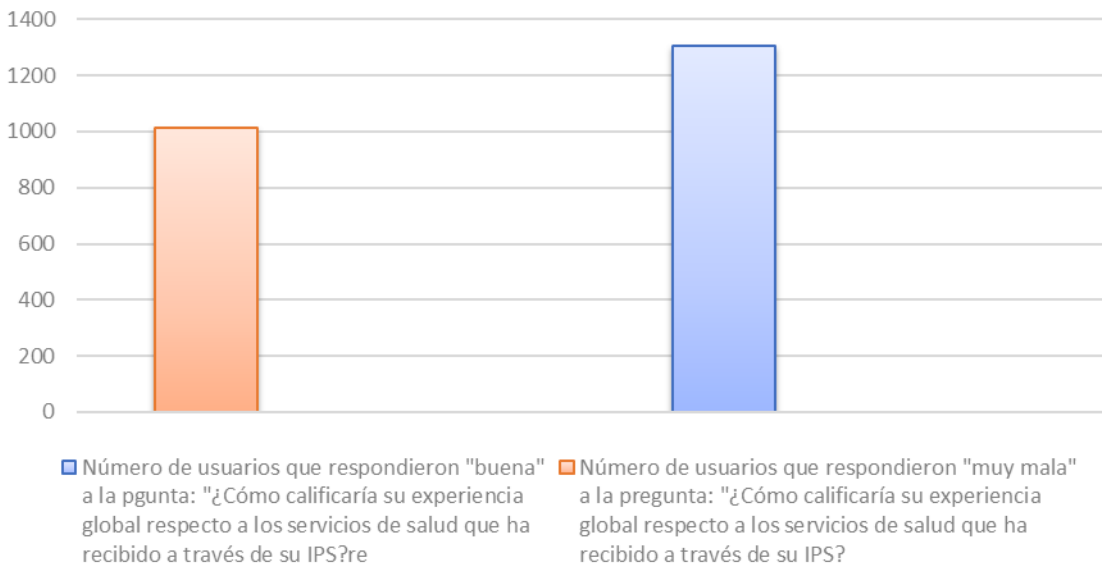
Con relación a los indicadores de proporción de satisfacción global de los usuarios que recomendarían la EPS, se logró reportar un resultado por encima de la meta establecida del 90 % para el trimestre de abril a junio de 2026.



Fuente. Elaboración propia a partir de la información suministrada por SIAU

El indicador de proporción de usuarios que califico la experiencia fue del 90%

EXPERIENCIA



Fuente. Elaboración propia a partir de la información suministrada por el líder del área SIAU.

SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Por medio del espacio voluntario para las manifestaciones de sugerencias, agradecimientos y felicitaciones, los usuarios presentaron los siguientes comentarios:

- Todo está bien».
- Todo bien hasta el momento».

Por otra parte, entre las sugerencias recibidas se presentaron las siguientes:

- Agilizar el agendamiento de citas con especialistas.
- Actualizar los medios de contacto de los prestadores

CONCLUSIONES

Para el periodo abril-junio de 2026 el resultado obtenido a partir del desarrollo de la encuesta de satisfacción de la ESE GUAPI a los usuarios, se logró identificar:

Cumplimiento en el indicador de satisfacción global de los usuarios de la ESE Guapi la meta del 90% se cumple con un 95,18 % y una proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos

afiliarse.

Cumplimiento del indicador de proporción de usuarios que ha calificado la experiencia con una meta por arriba del 90%.

Niveles de satisfacción relacionado a los diferentes servicios evaluados del 85,4% para la clasificación entre excelente y buena.

Reporte del 55,99% de las calificaciones bajo el servicio de consulta externa, como principal servicio de atención entre la población encuestada.

Fuente. Elaboración propia a partir de la información suministrada por el líder del área SIAU.

INDICADORES

PQRSDF RESUELTAS / PQRSDF PRESENTADAS

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, la ESE Guapi registró un total de 49 PQRSDF, predominando las peticiones (21) y las quejas (14), siendo el servicio de SIAU, especialmente el proceso de asignación de citas, el que concentró el mayor número de manifestaciones por parte de los usuarios. Las principales causas de inconformidad estuvieron relacionadas con las dificultades en el agendamiento de citas, fallas en la comunicación telefónica, tiempos de espera y aspectos asociados a la atención brindada por el personal, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de atención al usuario, la comunicación institucional y la cultura de servicio.

No obstante, también se evidenciaron manifestaciones positivas reflejadas en las felicitaciones recibidas, las cuales resaltan la calidad humana y el trato brindado por algunos colaboradores, aspecto que debe mantenerse y fortalecerse mediante estrategias de reconocimiento y mejora continua.

Durante el seguimiento realizado se identificó una inconsistencia en la consolidación de la información presentada en el informe de PQRSD, debido a que, aunque se reporta un total de 49 registros, la sumatoria de algunos consolidados y tablas no guarda correspondencia con dicho total, generando diferencias en las cifras presentadas. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de consolidación, validación y control de calidad de la información estadística antes de su publicación, con el fin de garantizar la confiabilidad y trazabilidad de los datos utilizados para la toma de decisiones.

En cuanto a la medición de la satisfacción de los usuarios, los resultados evidencian un desempeño favorable, alcanzando un 95,18 % de satisfacción global, superando la meta institucional establecida del 90 %, así como un indicador superior al 90 % en la proporción de usuarios que calificaron positivamente su experiencia con los servicios recibidos. De igual forma, el 85,4 % de las valoraciones correspondieron a las categorías de excelente y buena, siendo la consulta externa el servicio con mayor participación en la evaluación.

En conclusión, aunque la percepción general de los usuarios frente a la prestación de los servicios es positiva y los indicadores de satisfacción muestran el cumplimiento de las metas institucionales, persisten oportunidades de mejora relacionadas con el acceso a los servicios, especialmente en el proceso de asignación de citas, la oportunidad en la atención, la calidad del servicio al usuario y la gestión de la información. En consecuencia, se recomienda implementar acciones de mejora orientadas a optimizar estos procesos y fortalecer los controles sobre el registro y consolidación de las PQRSD, garantizando información confiable que facilite el seguimiento y la toma de decisiones institucionales.

Atentamente,



Jhoasin Cuero Caicedo

Jefe de la Oficina de Control Interno

E.S.E. Guapi

Contacto: 3143303580

Correo: controlinternoese@eseguapi.gov.co