



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

**PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE 2023**

**JOAQUÍN RAMÓN FERNÁNDEZ PÉREZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**RESPONSABLES**

**CLARA INES LÓPEZ COVO – SIAU  
REINALDO CASTILLO HERAZO – JURÍDICA**

**ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL**

**SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO, DICIEMBRE 29 DE 2023.**





## INTRODUCCIÓN

La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción consignado en la 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” y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015, presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC– para la vigencia 2023.

De esta manera, La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, enfocándose en la transparencia en la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua y la gestión institucional, expandiendo el proceso con una mirada enfocada en el fortalecimiento de la comunicación interna que permita generar interacción y fluidez en la información de acuerdo al marco normativo vigente

Se implementará acciones que permitan mejorar la eficiencia de la gestión, el uso de recursos, y la generación de instrumentos que logren el ahorro de costos y tiempo a la ciudadanía a la hora de realizar un trámite, permitiendo dar respuesta oportuna a los requerimientos generados por parte de los ciudadanos.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración se han implementado estrategias en el proceso de interacción ciudadana como el portal de internet en el menú PQRSDF los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El nuevo sitio web de la ESE HOSPITAL San Andrés apóstol, están acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno Digital y las necesidades de los usuarios faltando actualizaciones correspondientes a lo contratado.



La oficina de control interno de la ESE Hospital San Andrés Apóstol, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida 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.

La entidad debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página WEB institucional u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

#### ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023, meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S.D.F), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL





## OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las PQRSDf que ingresaron en el SEGUNDO SEMESTRE del año 2023, los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Presentar la información sobre el estado de las PQRSDf de todas las áreas de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL

Realizar un análisis general de la gestión de PQRSDf, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se ha llevado a cabo.

Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRSDf y dar oportuna respuesta al ciudadano que la solicite.

## METODOLOGÍA

En la función de vigilar la oportuna atención de las PQRSDf que se da a los ciudadanos en general, acorde con las normas legales vigentes, la oficina de Control Interno, a través del responsable, presenta el informe mediante el diligenciamiento y reporte de la oficina de SIAU, la oficina JURÍDICA de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL.

## CRITERIO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.

Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

Ley 1474 de 2011, artículo 76.



Ley 1437 de 2011.  
Ley 019 del 2012  
Ley 1755 de 2015.  
Decreto legislativo 491 de 2020.  
Ley 1712 de 2014.  
RESOLUCIÓN 3687/2016

De la anterior normatividad podemos concluir que se imparte las siguientes instrucciones en materia del seguimiento de la PQRSDF, así La oficina de control interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal I), de la ley 87 de 1983, debe incluir en su ejercicio 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”.

Adicionalmente establece que la entidad debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: “El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la

Ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los

Derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL.

Decreto 1166 de julio 19 de 2016.

Ley 1437 de 2011, Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Con el fin de poder entender mejor cada término que se utiliza, se brinda el siguiente glosario de los conceptos más utilizados y comunes en el presente informe:

**QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** es todo el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**MANIFESTACIÓN:** Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** es la facultad que tiene una persona de solicitar el acceso a información, ante las autoridades para el conocimiento de una actuación o un acto concreto y determinado por parte de estas.

**CONSULTA:** Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**DERECHO DE PETICIÓN:** El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes.

## CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA DADA





La resolución a una petición debe ser:

Una respuesta de fondo a solicitud planteada.

Oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la ley.

Ley 1755 de 2015 ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos por la Ley 1437/11, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



Los derechos de petición deberán resolverse en los 30 días hábiles siguientes a partir de su recepción. Los términos para resolver las peticiones de documentos se amplían de 10 a 20 días hábiles. Así, los términos de respuesta a los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles, las peticiones de documentos deberán ser resueltas en máximo

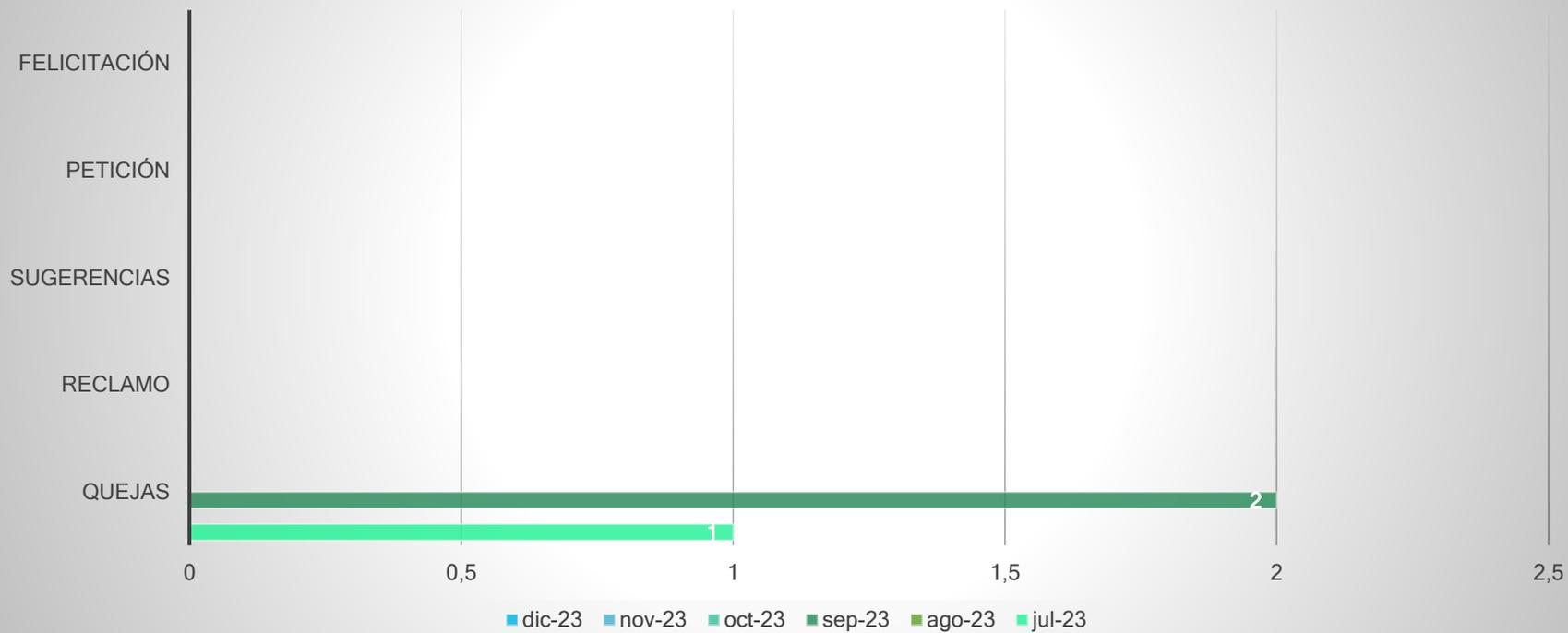
20 días hábiles a partir de su recepción y las peticiones que elevan consultas se deberán resolver en máximo 35 días hábiles después de ser recibidas.

### ESTADÍSTICAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2023 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SIAU

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, DENUNCIAS Y FELICITACIONES					
QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
3	0	0	0	0	3



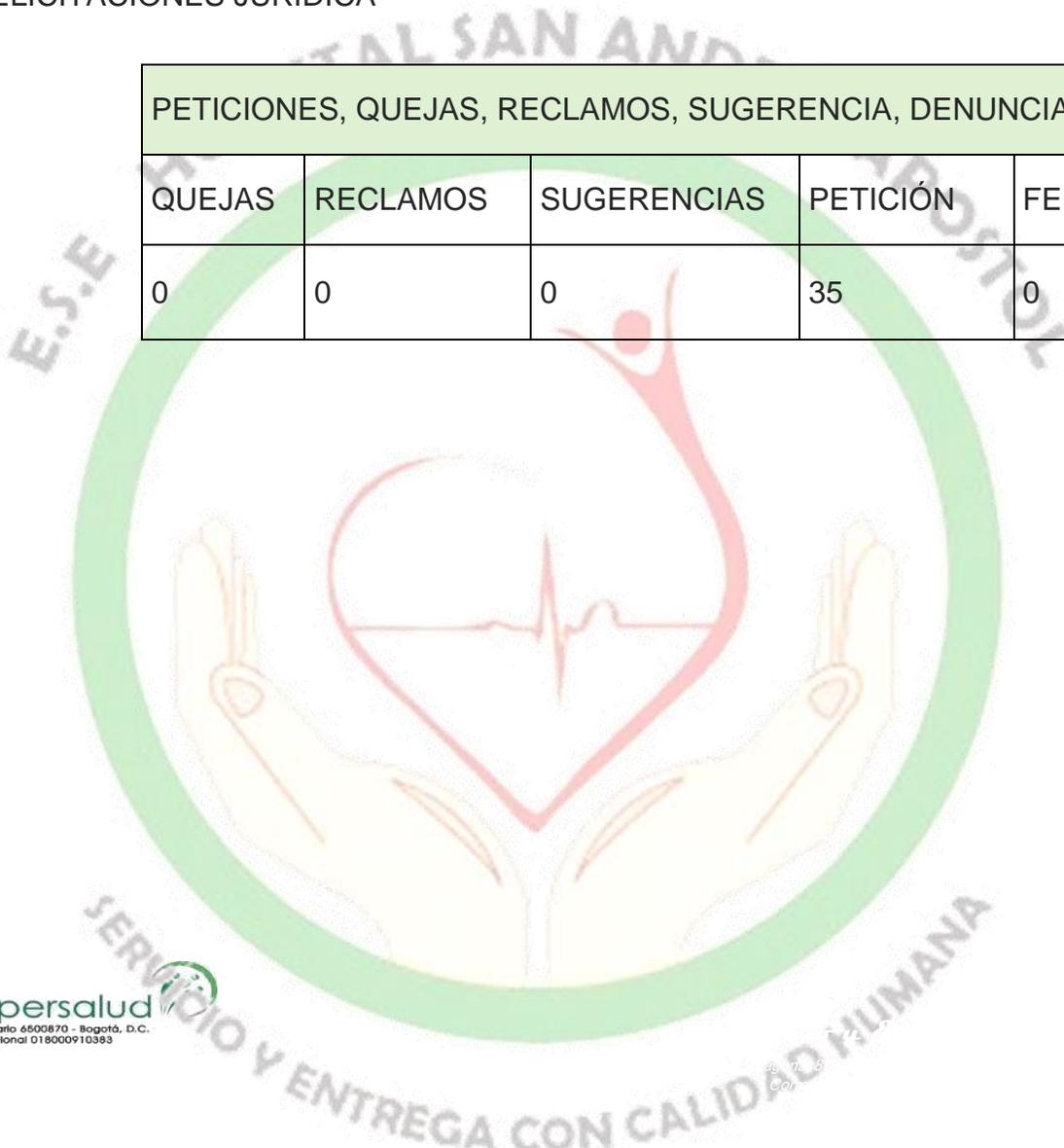
### ESTADÍSTICAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SIAU





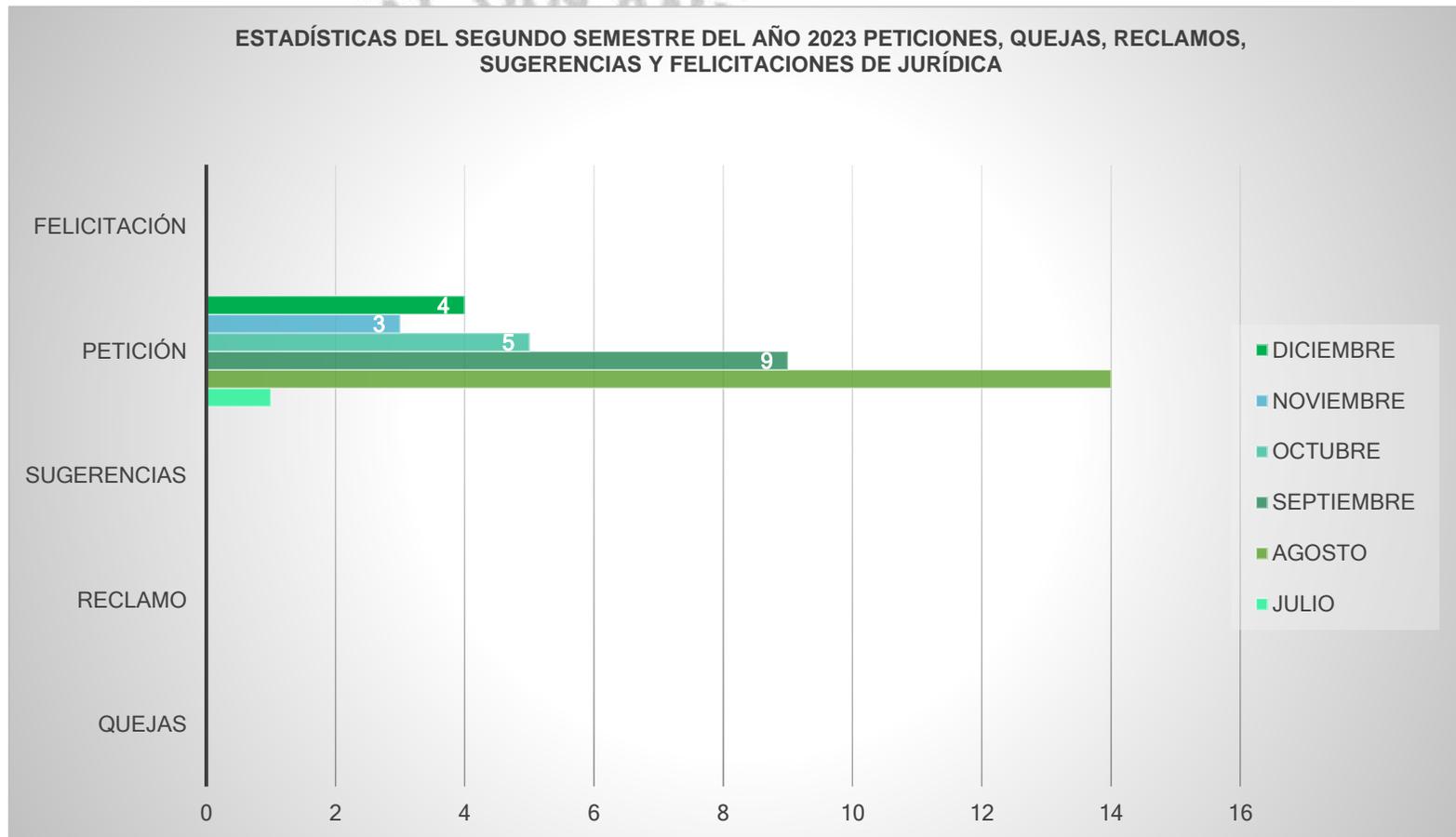
ESTADÍSTICAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2023 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES JURÍDICA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, DENUNCIAS Y FELICITACIONES					
QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
0	0	0	35	0	35





## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE JURÍDICA





NIT:

RADICADO	DEMANDANTE	DESPACHO DE CONOCIMIENTO	CLASE DE PROCESO	FECHA DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA	CUANTÍA INICIAL DE LA DEMANDA	LIQUIDACIÓN RECONOCIDA	LLAMAMIENTO EN GARANTÍA	DEFENSA	ESTADO ACTUAL	PAGO		FECHA ULTIMA ACTUACIÓN	
										FECHA	CUANTÍA DE PAGO		
2019-00021.	JOHANA CASTAÑO IDARRAGA	JUZGADO PROMISCUO MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO	PROCESO EJECUTIVO	23/08/2019	19,054,166	20,397,957	NO	Se procedió a contestar la demanda. Se Propuso prescripción parcial	el juzgado NEGÓ la solicitud de medidas cautelares presentada por el abogado de la parte demandante	0	0		14/07/2023
2016-00011	COOPERATIVA DE ENTIDADES DE SALUD DE CÓRDOBA "COODESCOR"	JUZGADO PROMISCUO DEL CIRCUITO DE CHINU	PROCESO EJECUTIVO	8/04/2016	XXX	XXX	NO	se solicitó suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0		23/08/2023

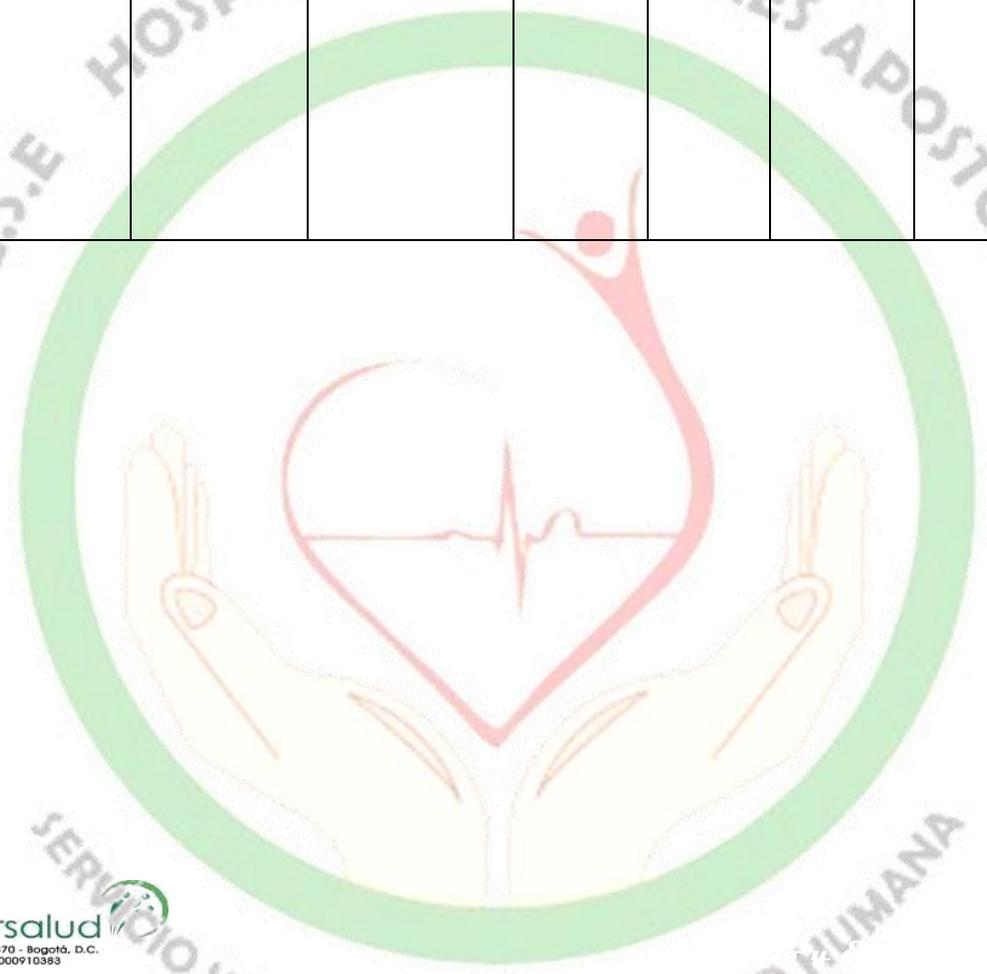




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

							ejecución correspondientes.			
--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------	--	--	--

E.S.E HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL



SERVICIO Y ENTREGA CON CALIDAD HUMANA



2015-0036	COOPERATIVA DE ENTIDADES DE SALUD DE CÓRDOBA "COODESCOR"	JUZGADO PROMISCOU DEL CIRCUITO DE CHINU	PROCESO EJECUTIVO	10/09/2015	xxx	xxx	NO	se solicitó suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	23/08/2023
-----------	--	---	-------------------	------------	-----	-----	----	--	--	---	---	------------





2019-00122	MARÍA ANGÉLICA MORALES NASSIFF	JUZGADO PROMISCUO DEL CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	13/12/2019	6,707,362	6,707,362	NO	se solicitó suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	17/08/2023
------------	--------------------------------	---	-------------------	------------	-----------	-----------	----	--	--	---	---	------------





2012-00084	ESTEBANA DÍAZ IBÁÑEZ	JUZGADO PROMISCOU DEL CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	abr-12	\$ 21.096.057	0 NO	se solicito suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	29/08/2023
------------	----------------------	---	-------------------	--------	---------------	------	--	--	---	---	------------

E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL





2011-00238	EDITH MONTAÑO PEREZ Y OTROS	JUZGADO PROMISCOU DEL CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	ago-11	45.843.576	0 NO	se solicito suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	23/08/2023
------------	-----------------------------	---	-------------------	--------	------------	------	--	--	---	---	------------





2015-00066	ROBINSON ZURITA Y OTROS.	JUZGADO PROMISCOU DEL CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	jun-15	183,762,941	0	NO	se solicito suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	23/08/2023
------------	--------------------------	---	-------------------	--------	-------------	---	----	--	--	---	---	------------

E.S.E. H





2018-0003	LIBARDO ARRIETA GÓMEZ	JUZGADO P CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	19/01/2012	xxx	NO	NO	se solicito suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	27/09/2023
-----------	-----------------------	-----------------------------------	----------------------	------------	-----	----	----	---	---	---	---	------------



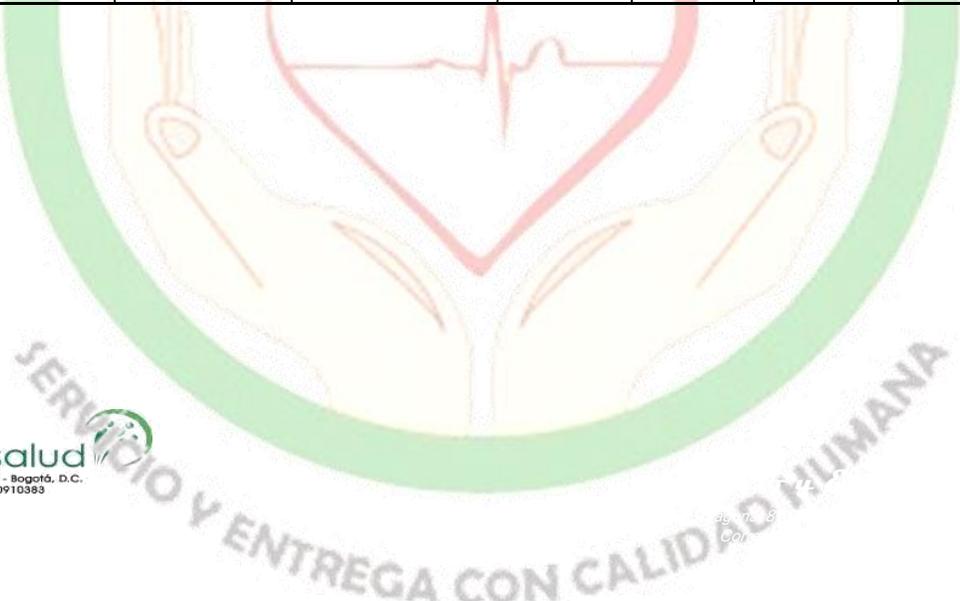


2017-00113	ZULEMA AMÍN LÓPEZ	JUZGADO P CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	19/12/2017	xxx	NO	NO	se solicitó suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social, la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	17/08/2023
------------	-------------------	-----------------------------------	----------------------	------------	-----	----	----	---	---	---	---	------------





2017-00085	VANESSA LUCIA SUAREZ RUIZ	JUZGADO P CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	2/11/2017	11,708,468	NO	NO	se solicitó suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	17/08/2023
------------	---------------------------	-----------------------------	-------------------	-----------	------------	----	----	--	--	---	---	------------





2017-00001	JIGGAN MAITE BENÍTEZ CONTRERAS	JUZGADO P CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	23/01/2017	\$ 0	NO	NO	se solicito suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social, la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023		17/08/2023
------------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------	------------	------	----	----	---	--	--	------------





2016-00022	JULIO CONTRERAS	JUZGADO P CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	11/05/2016	xxx	NO	NO	<p>se solicito suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social, la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.</p>	<p>EL JUZGADO DECRETÓ SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023</p>	7/12/2022
------------	-----------------	-----------------------------------	----------------------	------------	-----	----	----	--	---	-----------





2012-00150	ALMANZA ESPERANZA LUCIA ,CHÁVEZ MORENO ELIANA, CASTILLO NAVARRO ANA ,SIBAJA VILORIA SOCORRO,MUSLACO GONZÁLEZ MAYRA ALEJANDRA ,CARRERA GODÍN MILDRED, GONZÁLEZ POLO OSMANY,GONZALEZ ARRIETA ARLETH PATRICIA	JUZGADO P CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	22/06/2012	471,227,027	NO	NO	se solicitó suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	26/09/2023
------------	--	-----------------------------	-------------------	------------	-------------	----	----	--	--	---	---	------------





2012-00079	MARÍA PERALTA SOTO	JUZGADO P CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	17/04/2012	xxx	NO	NO	se solicitó suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social, la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	26/09/2023
------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	------------	-----	----	----	---	--	---	---	------------





2012-00083	RODRIGO JOSÉ PEREZ BELLO	JUZGADO P CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	17/04/2012	21,960,648	NO	NO	se solicitó suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	26/09/2023
------------	--------------------------	-----------------------------	-------------------	------------	------------	----	----	--	--	---	---	------------





2012-00082	OVEIDA PATRICIA REDONDO ARGEL	JUZGADO PROMISCOU DEL CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO	Abril de 2012	\$ 33.022.131	SI	NO	se solicitó suspeccion del proceso - En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1966 de 2019 el cual reza las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en riesgo medio o alto, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, conforme a metodología definida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social., la cual reglamenta las condiciones de adopción y ejecución correspondientes.	EL JUZGADO DECRETO SUSPECCION DE PROCESO, dicha solicitud se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023	0	0	30/08/2023
2016-00048	HERNANDO HERRERA LÓPEZ	JUZGADO PROMISCOU DEL CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO	Marzo de 2016	\$ 15.773.091	SI	NO	Se procedió a contestar la demanda, practicar las audiencias, presentar alegatos	se liquida el crédito por valor de \$ 34.657.779	0	0	7/12/2022
2015-00560	ELIÉCER BETTIN MADERA	JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	21 de Julio de 2016	XXX	0	NO	El despacho procede a resolver asunto, el cual pone fin a la instancia	Sentencia a favor de la E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL	0	0	1/11/2023



2021-00082	OSCADY CÁRDENAS BAUTISTA	JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	JULIO DE 2021	xxx	\$ 0	NO	SE presentó excusa para aplazamiento de audiencia, porque no se tenía conocimiento del este proceso	en TRAMITE	0	0	29/09/2023
2021-00179	DIANA MERCEDES OSORIO MEDINA	JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	2/02/2022		\$ 43.806.972	NO	Se procedió a contestar la demanda, practicar las audiencias, presentar alegatos	AUDIENCIA INICIAL EL 15 DE NOVIEMBRE DE 2023 A LAS 9.00 AM	0	0	22/08/2023
2021-00181	JORGE ELÍAS MEJÍA	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	30-jul-21	xxx		NO	Se procedió a contestar la demanda, practicar las audiencias, presentar alegatos		0	0	9/12/2022
2021-00181	JOHANA PATRICIA MIENTES BELLO	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	29/09/2021		\$ 95.463.458	NO	Se procedió a contestar la demanda, practicar las audiencias, presentar alegatos	audiencia inicial el día 15 de noviembre de 2023 a las 9.00 am	0	0	12/09/2023
2019-0130	GENARO ROSA MERLANO	JUZGADO QUINTO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	7 de Mayo de 2019		\$ 32.141.626	0 NO	SENTENCIA FAVOR A	se remitió el expediente al Tribunal Administrativo de Córdoba para que se surta la alzada.	0	0	27/10/2021
2019-00014	FIDEL ANTONIO QUINTERO Y OTROS	JUZGADO QUINTO ADMINISTRATIVO	REPARACIÓN DIRECTA	24/04/2019	xxx		NO	Se procedió a contestar la demanda, practicar las audiencias, presentar alegatos	audiencia de prueba para el día 23 de octubre de 2023	0	0	11/10/2023
2016-00162	IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE LORICA E.U.	JUZGADO QUINTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE MONTERÍA	EJECUTIVO	21 de Febrero de 2017		\$ 8.908.390	si	Se procedió a contestar la demanda, practicar las audiencias, presentar alegatos	se solicitó suspensión del proceso	0	0	6/12/2022



2015-00223	ROBERT MARTÍNEZ ROMERO	JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	13 de Enero de 2016	xxx	0	no	Se procedió a contestar la demanda, practicar audiencias, presentar alegatos	Se procedió a la fallo de primera instancia de 28 de enero de 2020	0	0	4/11/2021
2019-00240	AMIRA BETTIN SUÁREZ	JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE MONTERÍA	EJECUTIVO	1 de Agosto de 2019	\$ 10.000.000	SI	NO	FIN PROCESO DE	el desistimiento de la demanda incoada a través del medio de control Especial-EJECUTIVO promovida por AMIRA ROSA BETTIN SUAREZ C.C. 26086358 contra E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL NIT 8120013320.	0	0	1/09/2023
2021-00161	Sergio Luis Barreto Vergara.	Juzgado Sexto Administrativo Oral del Circuito de Montería	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	24/09/2021	xxx	NO	NO	Se procedió a contestar la demanda.	Fijar el día ocho (08) de noviembre de 2023 a las 09:00 de la mañana como fecha y hora para la celebración de la Audiencia de Pruebas.	0	0	29/08/2023
2021-00219	ROBER JUAN URZOLA TIRADO	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO MIXTO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	6-ago-21	\$ 13.277.488	NO	NO	Se procedió a contestar la demanda, practicar audiencias, presentar alegatos	FIJAR AUDIENCIA INICIAL	0	0	23/08/2023
2022-005000	DANNY DANIEL CASTILLO NARVÁEZ	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO MIXTO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	24/08/2022	xxx	NO	NO	El despacho fija hora y fecha para audiencia inicial para el día 6 de junio de 2024 a las 9:00 am	FIJAR FECHA Y HORA PARA AUDIENCIA	0	0	14/11/2023





2021-00227	MARGI DEL ROSARIO SIERRA URANGO	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO MIXTO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO			NO	NO	Se procedió a contestar la demanda, practicar las audiencias, presentar alegatos	fijar audiencia inicial	0	0	CONTESTADA EL DIA 12 DE OCTUBRE DE 2021
2021-00077	IDIS JUDITH MADERA GARCIA Y OTROS	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO MIXTO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	22-jul-21	\$ 520.000.000	NO	NO	Se procedió a contestar la demanda, practicar audiencias, presentar alegatos	SE FIJA AUDIENCIA DE PRUEBA	0	0	4/10/2023
2015 - 00116	RAFAEL GODÍN ROJAS	JUZGADO QUINTO ADMINISTRATIVO MIXTO DEL CIRCUITO DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	26 de Julio de 2019	\$ 70.147.482	0	NO	Se procedió a contestar la demanda	SENTENCIA A FAVOR PRIMERA INSTANCIA	0	0	
2023-00024	NELSY PAULINA RODERO GUERRERO	JUZGADO P CIRCUITO DE CHINU	EJECUTIVO LABORAL	6/03/2023	34,506,521	NO	NO	Se procedió a contestar la demanda.	LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO	O	O	3/08/2023
2022-00356	William José Narváez Mendoza	JUZGADO ADMINISTRATIVO 006 Administrativo Oralidad DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	6/06/2022	XXX	NO	NO	Se procedió a contestar la demanda, practicar audiencias, presentar alegatos	fallo de primera instancia de 08 de junio de 2023	O	O	28/09/2023
2023-00086	CLAUDIA JIMENA MARTÍNEZ GÓMEZ	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	17/05/2023	XXX	NO	NO	Se procedió a contestar la demanda.	EN PET-DE LAS PROPUESTAS POR LA ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL	O	O	6/09/2023



2021-00077	IDIS JUDITH MADERA GARCIA Y OTROS	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE MONTERÍA	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	9/10/2020	XXX	NO	NO	Se procedió contestar requerimiento presentado por el juzgado el 23 de septiembre 2023			0	0	4/10/2023
------------	-----------------------------------	---	----------------------------	-----------	-----	----	----	--	--	--	---	---	-----------

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SIAU

En la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario “SIAU” se recibieron tres (3) quejas en los mes de julio a septiembre de 2023, las cuales fueron interpuesta por los usuarios, se investigaron y analizaron, y así dando posteriormente respuesta oportuna. Es importante resaltar que cuando hay Quejas, interpuestas en la empresa los trámites de las PQRSDf, se deben realizar de forma inmediata las cuales fueron investigadas y analizadas dando respuesta a los usuarios de manera oportuna .

El Buzón de PQRSDf tienen como finalidad canalizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y dar respuesta oportuna los usuarios, recuerda que a través de los buzones ubicados en los diferentes servicios o directamente en la Oficina del SIAU donde usted puede presentar su petición, queja, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitación, a través de:

- Por escrito o verbal en la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario “SIAU
- En los Buzones de PQRSDf





Por Correo Electrónico a: [gerencia@hosanapostol.org](mailto:gerencia@hosanapostol.org)  
Pag web. [www.hosanapostol.org/site/](http://www.hosanapostol.org/site/)

La información objeto de revisión, corresponde a la información suministrada por las oficinas de SIAU y JURÍDICA del ESE Hospital san Andrés apóstol, durante el período correspondiente de Julio a diciembre 2023

La entidad cuenta con 6 Buzones de PQRSDf, el correo electrónico, la página web, a la cual pueden acudir los diferentes usuarios y todos los funcionarios para presentar las solicitudes formales. Los canales para la recepción de PQRSDf, establecidos en la Empresa Social del Estado Hospital San Andrés Apóstol por medio del cual los usuarios pueden presentar sus insatisfacciones, diligenciando un formato de PQRSDf en los buzones de la empresa ubicados en: Sala Área Administrativa, Servicio de Consulta Externa, Servicio de Urgencia, Odontología, Control Prenatal, Rayos X donde el usuario nos puede dar a conocer sus (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones)

Se evidencia que en el sistema se recibieron un total de 3 PQRSDf, a través de la ventanilla de la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, y también treinta y cinco (35) derechos de peticiones que son recepcionados en la secretaria de la gerencia de la ESE Hospital San Andrés apóstol y una vez remitida a la oficina de jurídica, se les da respuesta de fondo y dentro de los términos estipulados por la ley.

A la fecha del seguimiento se habían dado oportuna respuesta al total de las comunicaciones recepcionadas por el Hospital SAN ADRES APÓSTOL y no

Desconociendo los tiempos estipulados por la oficina del SIAU para dar respuesta de la misma.

#### DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRSDf

No se presentó ninguna dificultad y se recomienda diligenciar la matriz de PQRSDf de manera diaria para tener un mayor control de lo realizado en el área de la oficina amiga del usuario.



## CONCLUSIONES

Se evidencia la cultura de parte del usuario en manifestar su opinión frente a los servicios que presta la ESE Hospital San Andrés Apóstol lo que contribuye a la mejora del proceso y así fortalecer los espacios de participación ciudadana.

En nuestra Institución ESE Hospital San Andrés Apóstol contamos con un total de nueve (9) consultorios para la prestación de los servicios asistenciales ambulatorios en horarios de 7:00 A.M. - 5:00 P.M. con un total de doce (12) profesionales en el área de la medicina y de la Consulta de Promoción y Mantenimiento.

En la Zona Rural están habilitado cinco (5) Puestos de Salud ubicados en los Corregimientos de El Hoyal, Publicito, El Banco, Las Casitas Sur y Carreto donde se atienden los todos los días por los médicos del Servicio Social Obligatorio

### HORARIO DE ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA EN LOS PUESTOS DE SALUD DE LOS DIFERENTES CORREGIMIENTOS

PUESTOS DE SALUD	DÍAS	HORA
EL HOYAL	LUNES	8:00 A.M – 1:00 P.M
PUEBLECITO	MARTES	8:00 A.M – 1:00 P.M
EL BANCO	MIÉRCOLES	8:00 A.M – 1:00 P.M
LAS CASITAS SUR	JUEVES	8:00 A.M – 1:00 P.M
LOS CARRETOS	MARTES, MIÉRCOLES JUEVES Y VIERNES	8:00 A.M – 1:00 P.M

Las citas médicas se están dando en forma presencial en un horario de 8:00 A.M 12: M y 2:00 PM - 4:00 P.M para un total del 100% de atención a los usuarios, se está rotando el personal interno en citas médicas, además se incrementaron las citas médicas de 28 a 32 por médicos.



Actualmente La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL tiene a disposición 8 médicos de consulta externa que atienden 32 personas por día, 10 médicos de urgencias y 3 médicos de control de crecimiento y desarrollo que atienden 18 pacientes por día.

Debido a la alta demanda de pacientes solicitando citas en el servicio, en ocasiones quedan usuarios para el siguiente día de su solicitud, se debe al alto flujo de solicitud de citas de forma simultánea. Sin embargo, la institución cuenta con una oportunidad que oscila en 1 día dándole una calificación satisfactoria para ese servicio.

Por lo que se hace necesario continuar con el proceso de capacitaciones en el tema de trato digno humanizado en la atención como lo expresa nuestro eslogan (Servicio y Entrega con Calidad Humana) por lo tanto se exige que el trato de los funcionarios hacia los usuarios, debe ser con respeto, cordial y cálido con un trato digno que refleje, la atención humanizada en salud, la cual debe manifestarse desde el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación fluida, efectiva y cálida, el cual debe sentir un trato personalizado y cariñoso

Es importante resaltar que cuando hay quejas interpuestas en la empresa, los trámites de las PQRSDF, se deben realizar de forma inmediata para poder dar respuesta oportuna al usuario o en su defecto cumpliendo con los términos establecidas por ley

Los PQRSDF pueden ser presentados también por:

*Escrito y verbal en la Oficina de Información y Atención al Usuario "SIAU" Buzones de PQRSDF, pagina web de La Ese Hospital San Andrés Apóstol Correo Electrónico a: gerencia@hosanapostol.org*

*El número total de PQRSDF pendientes por resolver no es significativo, ya que aún se está dentro del término.*

*Se cuenta con el comité de convivencia laboral, donde se tramita las quejas presentadas por escritos en las que se describan las situaciones que pueden constituir acoso laboral, así como las pruebas que la soportan.*



El número total de PQRSDf pendientes por resolver es un dato confiable en un cien por ciento por cuanto las unidades funcionales radican la correspondencia de respuesta a través de la ventanilla de la oficina SIAU.

Al contestar no se cita el radicado de ingreso del comunicado.

Se cuenta con una línea 01 8000 gratuita, no habilitada por la espera de equipos de telecomunicación solicitados a la gerencia de la E.S.E Hospital, de igual forma contamos con líneas fijas y líneas móviles corporativas que no cuentan con equipos propios de la empresa.

Art. 31 del Decreto 1122 de 1999: Se publica una carta de trato digno donde se especifique los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Art. 7 de la Ley 1437 de 2011: Se cuenta con la oficina del SIAU, donde llegan las mayorías de las quejas de los usuarios, donde son atendidas por personal idóneo.

## RECOMENDACIONES

Debido a la importancia de la satisfacción de los usuarios se recomienda seguir promoviendo la mejora continua en la prestación de los servicios, al área de SIAU se le recomienda mantener un alto estándar de calidad en el manejo de las PQRSDf, dando prioridad al usuario y tratando siempre de que quede satisfecho con el servicio brindado. Implementar el sistema de conocimiento de SIAU, para que los usuarios lleguen más fácilmente y conozcan el respaldo que se le brinda a través del sistema de información y atención al usuario. Aprovechar las herramientas tecnológicas que poseen para optimizar las labores y agilizar los trámites de PQRSDf.





Se recomienda la ventanilla única con el fin de recepcionar, radicar, registrar, distribuir, conservar y brindar el servicio de consulta de todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva con oportunidad y en orden consecutivo.

Mantener en funcionamiento los canales de atención al usuario, presencial, por vía telefónica, página web, buzones, carteleras institucionales.

Seguir realizando encuestas de percepción al usuario de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL con el fin de identificar las verdaderas necesidades de los ciudadanos.

Continuar con la caracterización de los ciudadanos que hacen uso de los servicios de la ESE hospital san Andrés Apóstol.

Socialización de los aspectos básicos en el trámite de las PQRSDF.

Adecuar espacios físicos en las instalaciones de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, para la atención cómoda a la población en situación de vulnerabilidad (niños, niñas, adolescentes, con discapacidad, adultos mayores y madres gestantes y lactantes), Art. 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011.

Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las PQRSDF que ingresan a la ESE Hospital San Andrés Apóstol, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.

Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las PQRSDF





Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestar al usuario su solicitud, se encuentra en trámite.

Sensibilizar o capacitar a los responsables de las respuestas de las PQRSDF sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, Además de que de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante las consecuencias jurídicas del silencio administrativo.

Mejorar la tabla de alertas tempranas para contar con información sobre:

Tiempo de respuesta oportuna.

Tiempo de respuesta luego del tiempo estipulado.

Total de PQRSDF contestadas por mes.

Descripción tipo documental.

Fecha de vencimiento.

Días (vencido o por vencer).

Se da en la ciudad de san Andrés de sotavento córdoba, a los 18 días del mes de enero de 2024.

JOAQUÍN RAMÓN FERNÁNDEZ PÉREZ

Jefe de control interno

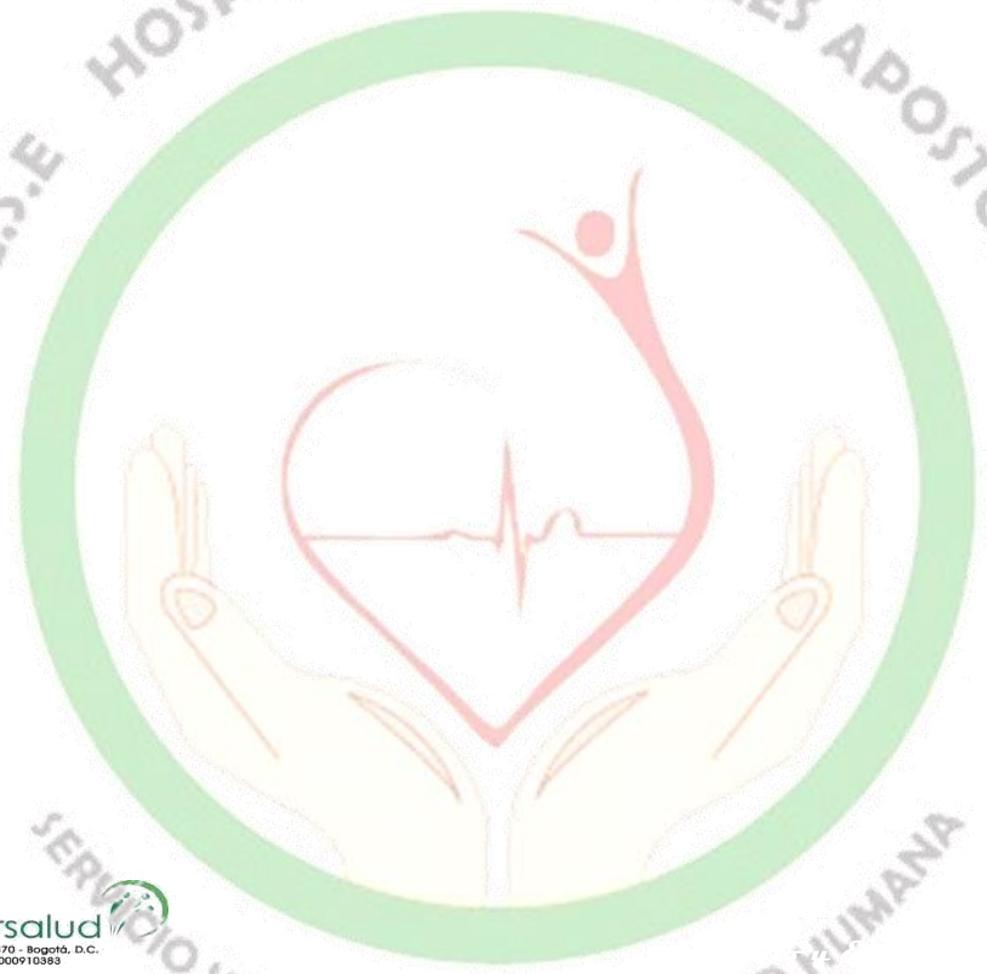
Ese Hospital San Andrés Apóstol





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

E.S.E HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL



SERVICIO Y ENTREGA CON CALIDAD HUMANA