



E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL

Servicio y Entrega Con Calidad Humana

MUNICIPIO DE SAN ANDRÉS APÓSTOL

**Recuerde que:
Usted puede presentar su
queja, reclamo, sugerencia o
felicitación.
A través de:**

Escrito y verbal en la Oficina de Información

y Atención al Usuario
Buzones de PQRSF

Por correo electrónico a:
gerencia@hosanapostol.org
[https:// www.hosanapostol.org/site](https://www.hosanapostol.org/site)



*¡Ayúdenos a mejorar,
esta en sus manos!*

Teléfono: 7797822
San Andrés de Sotavento (Córdoba)



**EMPRESA SOCIAL
DEL ESTADO**

E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL

Servicio y Entrega Con Calidad Humana

MUNICIPIO DE SAN ANDRÉS APÓSTOL

Teléfono: 7797822
San Andrés de Sotavento (Córdoba)



E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL

**SERVICIO DE
INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU**

**PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Teléfono: 7797822
San Andrés de Sotavento (Córdoba)
Servicio y Entrega Con Calidad Humana

QUE ES EL SIAU?

El SIAU es la oficina de información y Atención al Usuario lo cual representa un espacio para resolver las dudas, informar sobre los procedimientos y la forma más fácil de acceder a los servicios que presta nuestra Institución.

Es un enlace entre las EPS y nuestros usuarios, a través de la cual se puede diligenciar de forma directa, petición, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones

OBJETIVO

Informar, educar, canalizar y resolver peticiones e inquietudes para lograr el mejoramiento de la calidad de la atención y Garantía la satisfacción de los usuarios.



Gestión SIAU

Sistema de
Información y
Atención al
Usuario

¿QUE ES UNA PETICIÓN?

Eres un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.

¿QUE ES UNA QUEJA?

Es la manifestación del cliente o usuario en donde pone en conocimiento la ocurrencia de un hecho irregular.

¿QUE ES UN RECLAMO?

Es la protesta presentada por un usuario con el fin de reivindicar un derecho que ha sido vulnerado por la presentación deficiente de un servicio de la institución.

¿QUE ES UNA SUGERENCIA?

Es una formulación de ideas, tendientes al mejoramiento de un proceso y/o servicio.

¿QUE ES UNA FELICITACIÓN?

Es la manifestación de agradecimiento y/o satisfacción por los servicios y la atención recibida que resaltan la buena labor de los funcionarios de la ESE que provienen de la actitud voluntaria y desinteresada del cliente y que no

ESTIMADO CLIENTE

Al formular un PQRSF usted debe suministrar la siguiente información con el fin de informarle acerca del trámite de la misma, si es anónimo, indicar dirección de correspondencia:

1. Nombres y apellidos
2. Identificación del solicitante.
3. Dirección, vereda, Teléfono y Correo Electrónico (si tiene Correo Electrónico)
4. Etnia
5. EPS
6. Desplazado, discapacidad.
7. Descripción de los hechos y motivación PQRSF
8. Fecha en que ocurrieron los hechos.
9. Nombre del servicio a la que pertenece la PQRSF
10. Firma del Solicitante.