



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: PRIMER TRIMESTRE 2025

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

RESPONSABLES

**CLARA INES LÓPEZ COVO – SIAU
JORGE EMILIO ARROYO – JURÍDICA**

ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL

SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO, ABRIL 8 DE 2025.





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 2025.

De esta manera, La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025, 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 (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025, meses de enero, febrero, marzo, 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 PRIMER TRIMESTRE del año 2025, los meses de enero, febrero, marzo, 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 PQRSD, 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

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SIAU

En la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario “SIAU” se recibieron cero (0) PQRSDf en los meses de enero, febrero y marzo de 2025, las cuales no fueron interpuesta por los usuarios, Es importante resaltar que cuando hay PQRSDf, interpuestas en la empresa los trámites de las PQRSDf, se deben realizar de forma inmediata las cuales serán investigadas y analizadas dando respuesta a los usuarios de manera oportuna.

El Buzón de PQRSDf tienen como finalidad canalizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias 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

Pag web. www.hosanapostol.org/site/



- HORARIO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

PUESTOS DE SALUD	CUANDO LOS LUNES SON FESTIVOS SE ATIENDEN LOS	HORA
PUEBLECITO	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

No Se cuenta con una línea 018000 , de igual forma no contamos con línea fijas, línea fija de urgencia no se cuenta y líneas móviles (WhatsApp 3022129553 ,3137352786) líneas asignadas para las citas médicas con horarios que van de lunes a viernes de 9:00 AM-12:M y 2:00 PM a 4:00 PM.

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.

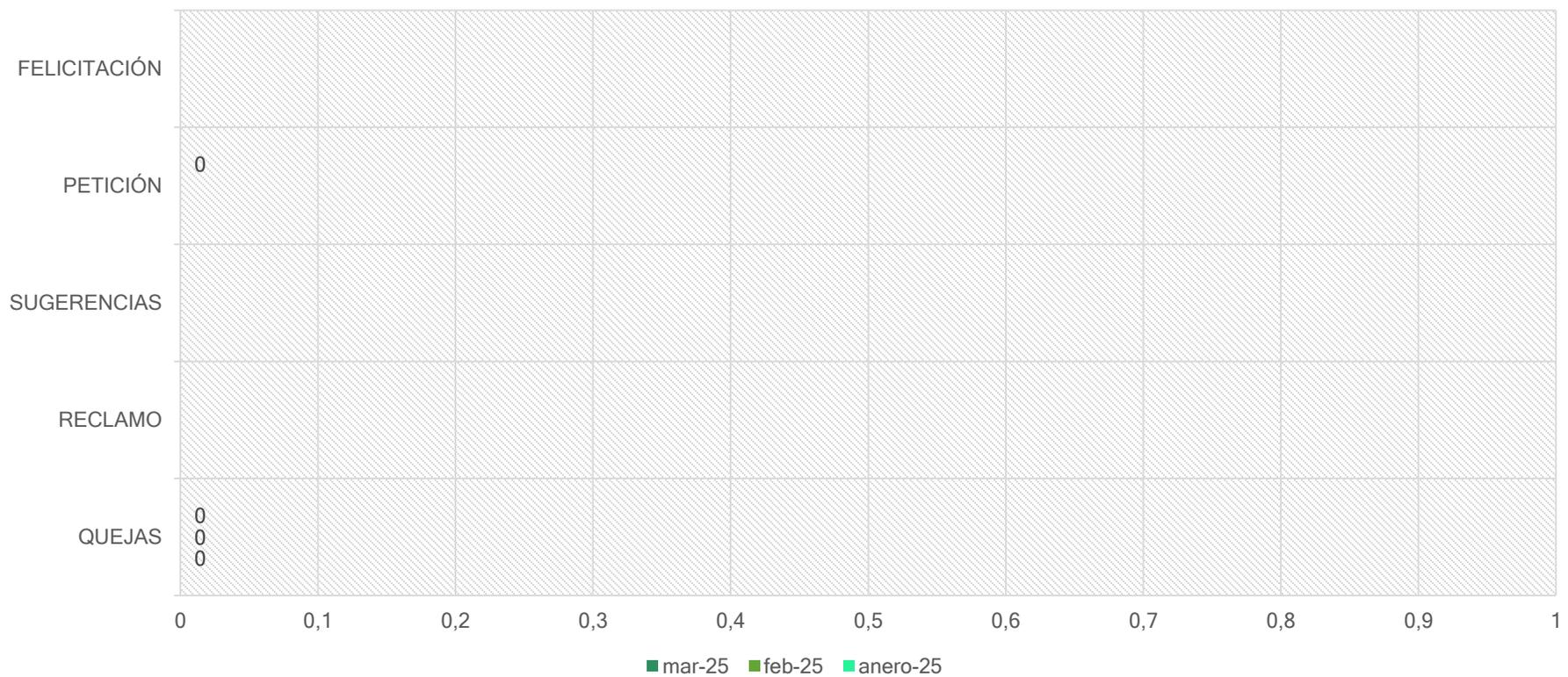
La información objeto de revisión, corresponde a la información suministrada por las oficinas de SIAU y JURÍDICA del ESE Hospital san Andrés apóstol, durante el período correspondiente de enero a marzo 2025

- **ESTADÍSTICAS DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SIAU**

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

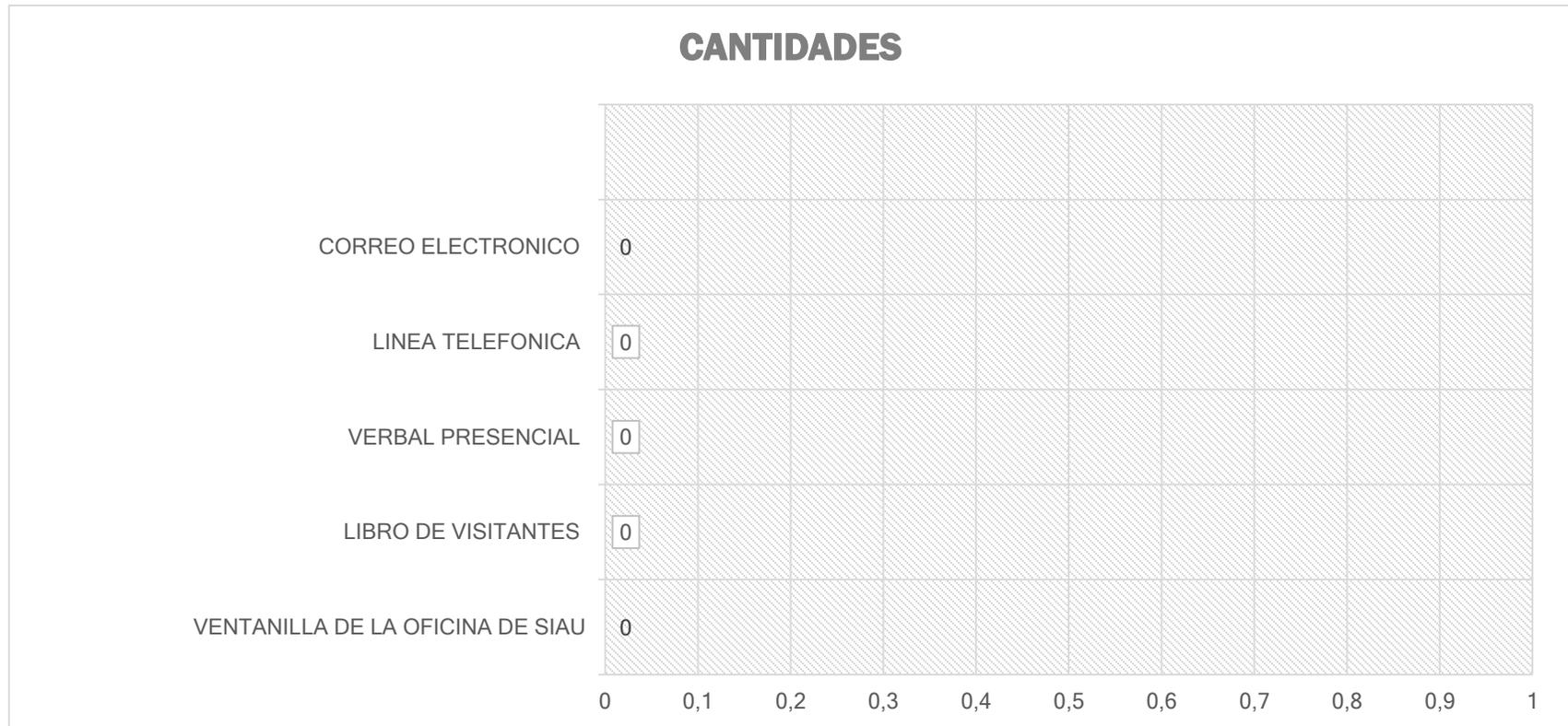


ESTADÍSTICAS DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SIAU





- DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSDF POR MEDIO DE INGRESO**





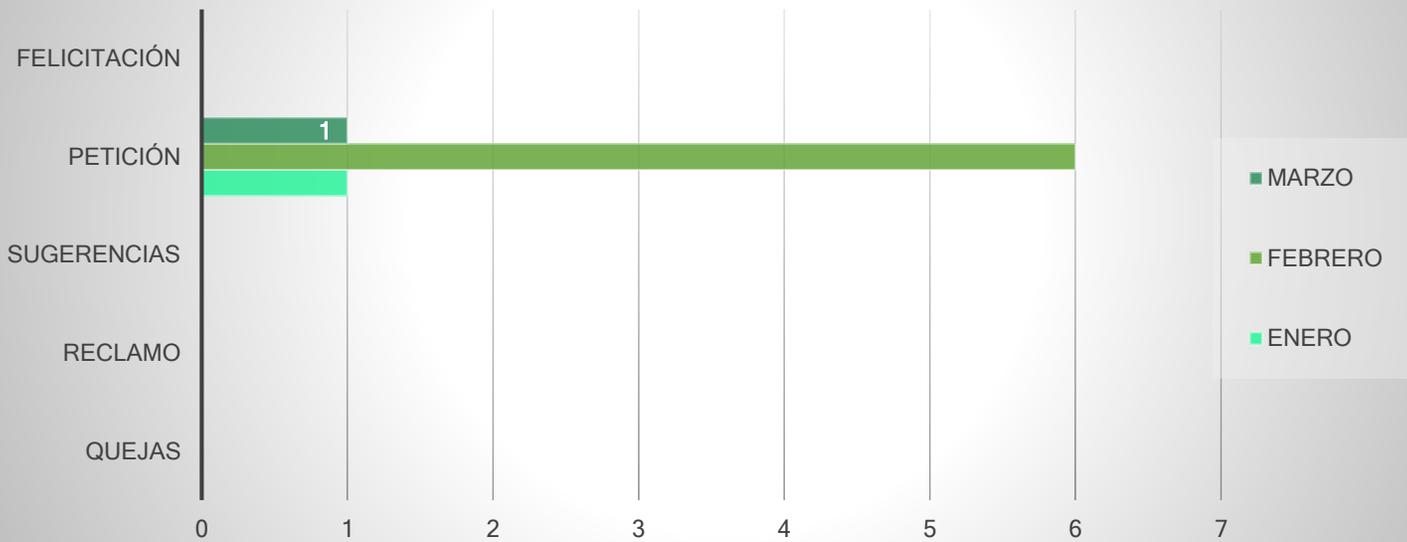
ESTADÍSTICAS DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE JURÍDICA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES					
QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
0	0	0	8	0	8

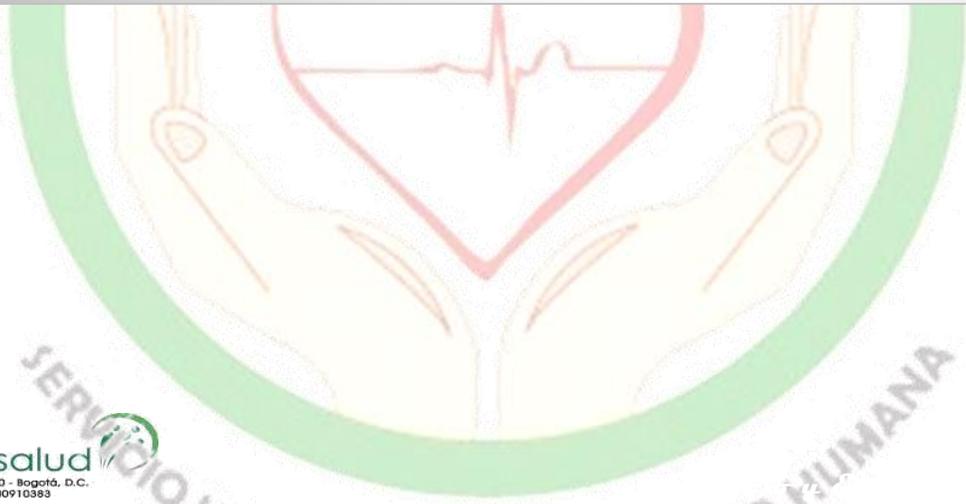




ESTADÍSTICAS DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE JURÍDICA



ENTIDAD: E.S.E





NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO	FECHA DE RECEPCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN	PETICIÓN	RESPUESTA Y FECHA DE RESPUESTA	ABOGADO RESPONSABLE
LINA VANESSA VERGARA OROZCO	23/01/2025	SE REALICE RECONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LA RELACIÓN LABORAL QUE EXISTIÓ LA E.S.E. SAN ANDRÉS APOSTOL Y LA SEÑORA ARLETH HOYOS BANDA	SE LE DA RESPUESTA EL 20 DE FEBRERO DONDE SE LE ACLARA QUE SE VINCULA CONTRACTUAL MENTE A LA SEÑORA ARLETH HOYOS POR MEDIO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR LO TANTO NO SE GENERA RELACIÓN LABORAL CON LA ESE, SIN QUE SE CONFIGUREN LOS 3 ELEMENTOS PARA QUE SE PRESENTE CONTRATO	RAFAEL MARTÍNEZ OROZCO



			REALIDAD, ES POR ELLO QUE NO TIENE DERECHO AL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES.	
FELIPE ARMANDO ALEAN INCER	24/10/2024	EN CONSECUENCIA, CON LO ORDENADO EN LA SENTENCIA INTERPUESTA POR EL SEÑOR FELIPE ARMANDO ALEAN INCER IDENTIFICADO CON CEDULA DE CIUDADANÍA N° 78.381.171, QUIEN ACTÚA EN SU NOMBRE Y REPRESENTACIÓN EN CONTRA LA E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL, POR LA PRESUNTA VIOLACIÓN AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN, EN LA ENTIDAD SE PERMITE HACER LAS	SE LE DA RESPUESTA EL 19 DE FEBRERO DE 2025, DÁNDOLE ACLARACIÓN EN LOS PUNTOS 4, 6,7 Y 13 DE LA PETICIÓN INTERPUESTA	JORGE EMILIO ARROYO HOYOS



		SIGUIENTES ACLARACIONES EN RELACIÓN CON LA PARTE RESOLUTIVA DE LA PROVIDENCIA.		
NOHEMÍ OVIEDO, MARLIDIS SOTO, MABEL PEREZ MARTÍNEZ, OTROS	11/02/2025	LE PEDIMOS NOS CERTIFIQUE LA FECHA DE PAGO, EL MONTO DE LO PAGADO A QUE ENTIDAD BANCARIA SE HIZO LA TRANSFERENCIA, EL NUMERO DE LA CUENTA CORRIENTE O DE AHORROS Y EL NOMBRE DEL BENEFICIARIO Y/O TITULAR DE DICHA CUENTA, ESTO CON RESPECTO AL PAGO DE BIENESTAR SOCIAL (EVENTO SOCIAL Y ESCOLARIDAD) DEL AÑO 2019.	SE LE DA RESPUESTA EL 24 DE FEBRERO DE 2025 INFORMANDO QUE LA OFICINA DE CONTABILIDAD DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL, NO SE REALIZO EL PAGO DE BIENESTAR SOCIAL, YA QUE EN CONTABILIDAD NO LLEGO DOCUMENTO ALGUNO, POR LO TANTO, NO SE CAUSO Y SE DEDUCE QUE NO HAY OBLIGACIÓN	RAFAEL MARTÍNEZ OROZCO

E.S.E HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL

SERVICIO Y ENTREGA CON CALIDAD HUMANA



			POR PARTE DE LA E.S.E. CON BIENESTAR SOCIAL, POR LO TANTO, NO ES POSIBLE EXPEDIR CERTIFICACIÓN DEL PAGO DE DICHA CUENTA.	
BERTHA ALICIA TUIRAN LÓPEZ	22/02/2025	1.SOLICITO COPIA DE RESTRUCTURACIÓN 2. SOLICITO UNA RELACIÓN DEL ESTADO DE PAGO DE LOS ACREEDORES, ESPECIFICANDO POR QUE TIPO DE ACREENCIAS SE HAN REALIZADO LOS PAGOS Y CUANTOS AUN FALTAN POR CANCELAR	SE LE DA RESPUESTA EL 27 DE FEBRERO DE 2025, SOLICITÁNDOLE QUE NOS ACLARE FECHA DE LA SENTENCIA A LA QUE SE REFIERE EN LA PETICIÓN (20 DE NOVIEMBRE DE 2026)	RAFAEL MARTÍNEZ OROZCO
NOHEMY OVIEDO SOLAR	12/02/2025	SOLICITA QUE SE LE LIQUIDE Y CANCELE EL TIEMPO QUE LABORO DURANTE LOS MESES DE AGOSTO,	SE LE DA RESPUESTA EL 5 DE MARZO DE 2025 Y SE LE EXPUSO QUE BASÁNDONOS	RAFAEL MARTÍNEZ OROZCO



		<p>SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL AÑO 2017, TIEMPO QUE COMPRENDE TRABAJO EXTRA DIURNO Y NOCTURNO Y ADEMÁS COMPRENDE TRABAJO EN DÍAS DOMINICALES Y FESTIVOS, DICHO TIEMPO RELACIONA EN SU ANEXO.</p>	<p>EN EL ARTICULO 488 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO LOS DERECHOS MENCIONADOS PRESCRIBEN EN UN PLAZO DE 3 AÑOS</p>	
<p>FELIPE ARMANDO ALEAN INCER</p>	<p>7/02/2025</p>	<p>SOLICITA COPIA DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO Y ADECUACIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LAS INSTALACIONES DE LA ESE, COPIA DEL INFORME DE EJECUCIÓN, SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA, COPIA DE LOS</p>	<p>SE LE DA RESPUESTA EL 3 DE MARO DE 2025, DÁNDOLE RESPUESTA A LOS PUNTOS REQUERIDOS POR SU PERSONA EN EL DERECHO DE PETICIÓN</p>	<p>RAFAEL MARTÍNEZ OROZCO</p>





		PAGOS REALIZADOS A ESTE CONTRATO, SE LE INFORME QUE RECURSOS FUERON TOMADOS PARA INTERVENIR ESTA INFRAESTRUCTURA, SE LE INFORME CUANTO FUE EL DESCUENTO DE LOS IMPUESTOS CANCELADOS AL MUNICIPIO POR LA EJECUCIÓN DE ESTA OBRA.		
BERTHA ALICIA TUIRAN LÓPEZ	28/02/2025	SOLICITA COPIA DEL ACUERDO DE RESTRUCTURACIÓN QUE ESTA LLEVANDO A CABO ESTA ENTIDAD Y SOLICITA UNA RELACIÓN DE ESTADO DE PAGO DE LOS ACREEDORES, ESPECIFICANDO A QUE TIPO DE ACREENCIAS SE HAN REALIZADO LOS PAGOS Y CUANTOS	SE LE DA RESPUESTA EL 21 DE MARZO DE 2025, ACLARÁNDOLE QUE LA ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL NO SE ENCUENTRA INMERSO EN UN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN. CON RELACIÓN A LA	RAFAEL MARTÍNEZ OROZCO





		AUN FALTAN POR CANCELAR	SEGUNDA PETICIÓN SE LE COMUNICA QUE, DEBIDO A LA NATURALEZA CONFIDENCIAL DE LOS DATOS PERSONALES DE TERCEROS, LOS MISMOS QUE SE ENCUENTRAN PROTEGIDOS BAJO LAS NORMATIVAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS VIGENTES.	
GENARO ALFONSO ROSA MERLANO	6/03/2025	SOLICITA QUE SE BRINDE INFORMACIÓN SOBRE LAS CUALES FUERON LAS PRESTACIONES SOCIALES QUE DEVENGARON LOS MÉDICOS DE PLANTA VINCULADOS A ESTE	SE LE DA RESPUESTA EL 28 DE MARZO DEL 2025, INFORMÁNDOL E QUE LAS PRESTACIONES SOCIALES PERCIBIDAS POR LOS MÉDICOS	RAFAEL MARTÍNEZ OROZCO



		E.S.E. QUE LABORARON DESDE EL AÑO 201 HASTA EL AÑO 2018	VINCULADOS A LA PLANTA GLOBAL DE LA E.S.E. SAN ANDRÉS APOSTOL EN LOS AÑOS MENCIONADOS EN SU PETICIÓN ESTÁN REGIDAS CONFORME A LA LEGISLACIÓN LABORAL COLOMBIANA VIGENTE EN DICHO MOMENTO	
--	--	---	--	--

- **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE JURÍDICA**

La oficina jurídica de la E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL, se encuentra dividida en dos áreas fundamentales, la contratación y defensa, el suscrito tiene a cargo el área de defensa por consiguiente resuelve derechos de peticiones, reclamaciones administrativas, acciones de tutela, cumplimiento y grupo, contestación de demandas, defensa de procesos en contra de la E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL y programas de recuperación de carteras, es por consiguiente podemos informar el estado de cada una de sus funciones



DERECHOS DE PETICIÓN: Tiene 70% de demanda en esta competencia, llegando mensualmente un aproximado de 10 a 20 derechos de peticiones, respondiendo oportunamente a cada uno de ellos, a la fecha de expedición de este informe es oportuno manifestarle que los derechos de petición se encuentran 100% respondidos, de manera clara, oportuna y conforme con la disposición jurídica administrativa de la empresa, generando ocho (08) 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, **RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA:** Tienen un 10% de demanda, llegando mensualmente alrededor de 2 a 7 reclamaciones administrativas sin ser reiterativas, dando respuesta en su mayoría negando las pretensiones puesto que el 100% de ellas es buscando una aceptación por parte de la empresa del contrato realidad

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SIAU

Entre el 1 de enero al 31 de marzo Año 2025 fueron recibidas en la ESE Hospital San Andrés Apóstol un total cero (0) PQRSDF en donde los usuarios no manifestaron inconformidades con la prestación de los servicios, la forma de presentación de los requerimientos en su gran mayoría se realizó por medio escrito con 100% distribución se encuentra descrita en el siguiente cuadro especificado por mes 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 donde cuentan con 6 buzones de PQRSDF ubicados en: La Sala del Área Administrativa, Servicio de Consulta Externa, Servicio de Urgencia, Odontología, Rayos X y Control Prenatal. Los trámites de PQRSDF se realizan una vez por semana cada ocho (8) días los martes, diligenciando Actas en presencia de un usuario o de un Representante del Comité, implementando las acciones de mejoras que a su vez se socializa en reunión con los representantes del Comité de PQRSDF Los servicios que causaron inconformidades en seguimientos anteriores presentaron un avance significativo en lo que respecta a las quejas por los usuarios a la ESE Hospital San Andrés apostol, fueron los siguientes, Servicio de facturación, servicio de consulta externa, Servicio de Urgencia y servicio de farmacia demostrando un avance en el mejor servicio que brinda la **ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL.**





SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SERVICIO DE FACTURACIÓN	0	0%
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	0	0%
SERVICIO DE URGENCIA	0	0%
SERVICIO DE FARMACIA	0	0%
TOTAL	0	0%

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 y programas 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

Pag web. www.hosanapostol.org/site/

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 decepcionaron un total de cero (0) PQRSDf, a través de la ventanilla de la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU fueron (0), correo electrónico (0): gerencia@hosanapostol.org, por buzón(0)

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.

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 oficina SIAU.

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

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 y la oficina jurídica 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.

- Adelantar estrategias o mecanismos de promoción adecuados para fortalecer e incentivar el uso de los canales virtuales.
- Gestionar la adquisición de un software de gestión para realizar trazabilidad y seguimiento a la gestión de las PQRSDf de forma oportuna
- 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 del 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).
- Continuar con las acciones que garantizan la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente, dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015. Evitando posibles demandas y desacatos en contra de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL

Se da en la ciudad de san Andrés de sotavento córdoba, a los 08 días del mes de abril de 2025.

JOAQUIN RAMÓN FERNANDEZ 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