



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACION DEL CONSOLIDADADO DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES**

**PERIODO: 4 TRIMESTRE 2025**

**EIDER RUIZ BOHORQUEZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**RESPONSABLE  
CLARA INES LOPEZ COVO - SIAU  
YURANIS CASTILLO SANTODOMINGO - JURIDICA**

**ESE HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL**

**SAN ANDRES DE SOTAVENTO 29 DE ENERO DEL 2026**

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No. 4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

## *Hospital San Andrés Apóstol*

NIT 812.001.332-0

### INTRODUCCION

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 con el 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.

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

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 CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025, meses de OCTUBRE, NOVIEMBRE, 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 CUARTO TRIMESTRE del año 2025, los meses de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

### OBJETIVO ESPECIFICOS

1. Presentar la información sobre el estado de las PQRSDF de todas las áreas de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL.
2. Realizar un análisis general de la gestión de PQRSDF, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se ha llevado a cabo.

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

VIGILADO Supersalud   
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

3. 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”.

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) / [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

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 TERMINOS

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.

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

**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.

**CARACTERISTICAS DADAS**

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.

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

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 15 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 tres (3) Felicitaciones al servicio de Fisioterapia en los meses de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE de 2025, las cuales fueron interpuesta por los usuarios en los buzones.

El Buzón de PQRSF tienen como finalidad canalizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones y dar respuesta oportuna a los usuarios, exaltando que existen 6 buzones de PQRSF ubicados en: la sala del área administrativa, servicio de consulta externa, servicio de urgencia, odontología, Rayos X, y control prenatal, o directamente en la Oficina del SIAU donde usted puede presentar su petición, queja, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitación, de manera escrita o verbal.

Por correo electrónico: [gerencia@hosanapostol.org](mailto:gerencia@hosanapostol.org) O  
[siau@hosanapostol.gov.co](mailto:siau@hosanapostol.gov.co)

Por la pagina web: [www.hosanapostol.org/site/](http://www.hosanapostol.org/site/)

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Usuario 4500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

Los tramites de PQRSF se realizan una vez por semana cada 8 dias, los martes, diligenciando actas en presencia de un usuario o de un representante o comité, implementando acciones de mejoras que a su vez se socializa, en reunión con los representantes del comité PQRSF.

**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,<br>MIÉRCOLES, JUEVES | 8:00 A.M – 1:00 P.M |

| PUESTOS DE SALUD | CUANDO LOS LUNES SON<br>FESTIVOS SE ATIENDEN<br>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.

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

Actualmente La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL tiene a disposición 9 consultorios para prestar los servicios de consulta externa que atienden 32 personas por día, 12 profesionales en el área de la medicina y la consulta externa y 3 médicos de control de crecimiento y desarrollo que atienden 18 pacientes por día. Contamos con 5 puestos de salud ubicados en los corregimientos de el Hoyal, pueblecito, el banco, las casitas sur y los carretos.

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 SEGUNDO 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 OCTUBRE A DICIEMBRE DEL 2015.

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

**ESTADÍSTICAS DEL CUARTO 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        | 3              | 3     |

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

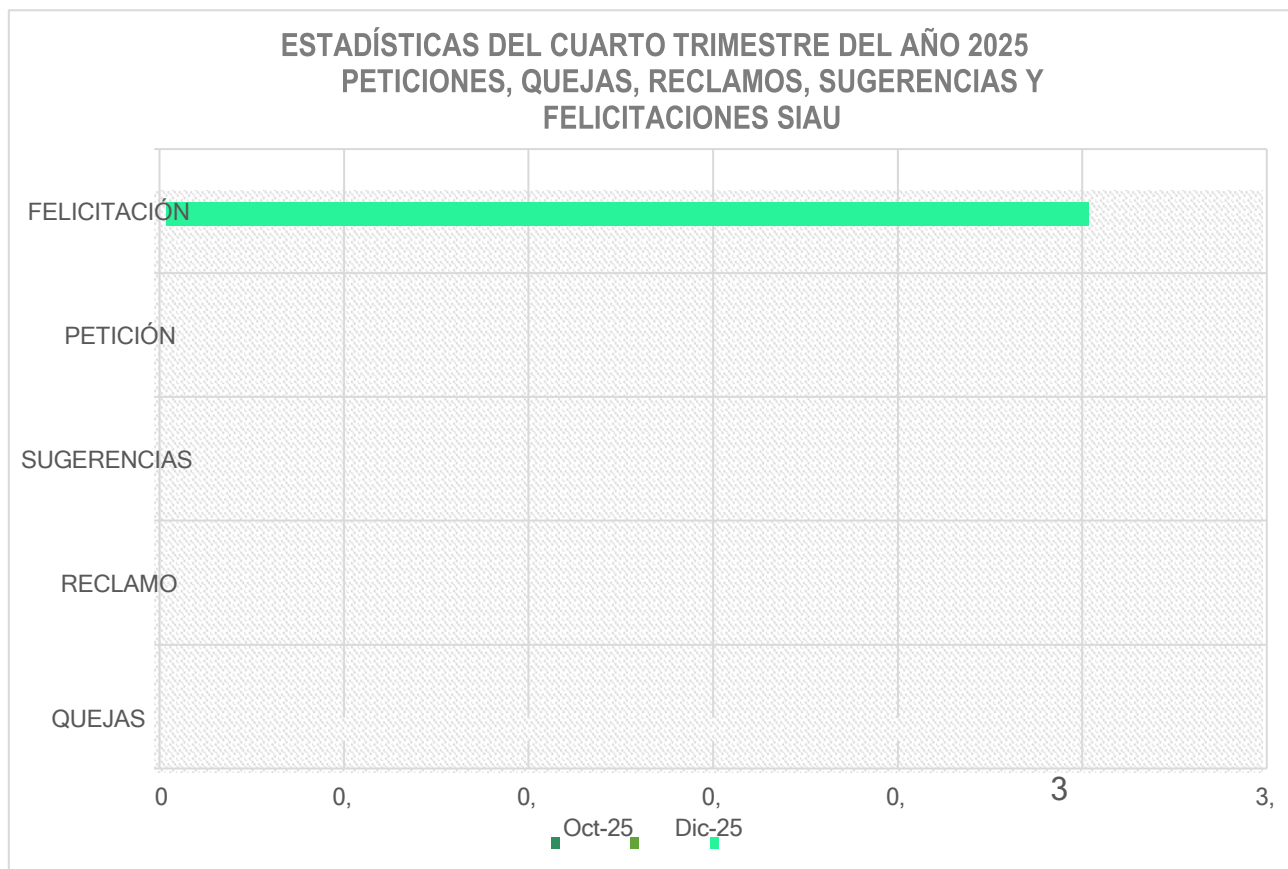
Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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



*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No. 4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página Web: <http://www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

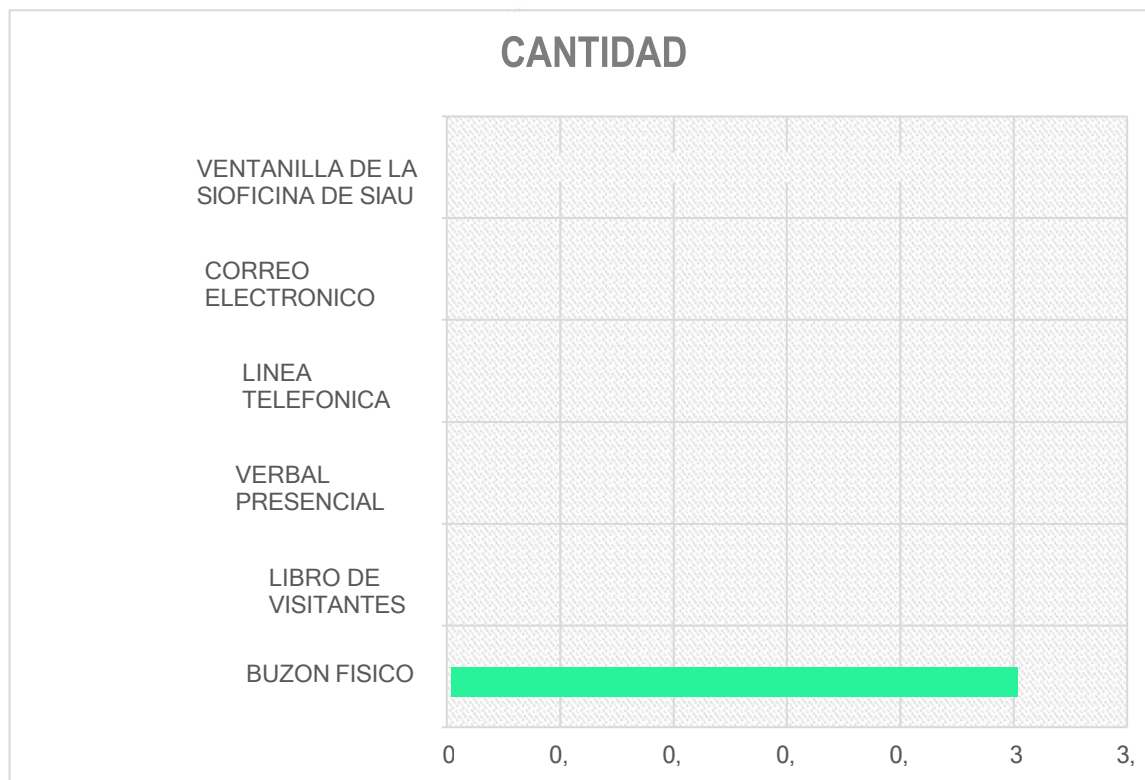
VIGILADO Supersalud

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

**DISTRIBUCION DE LAS PQRSF POR MEDIO DE DISTRIBUCION**



***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página Web: <http://www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

**ESTADÍSTICAS DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025  
PETICIONES, QUEJAS, DEMANDAS Y TUTELAS DE LA OFICINA  
JURIDICA.**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

| QUEJAS | RECLAMOS | TUTELAS | PETICIÓN | FELICITACIONES | TOTAL |
|--------|----------|---------|----------|----------------|-------|
| 0      | 0        | 3       | 4        | 0              | 7     |

**ANALISIS DE LA INFORMACION DE LA OFICINA DE JURIDICA**

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:** Desde el mes de octubre a diciembre del año 2025, se recibieron 4 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 cuatro (4) 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.

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

ACCION DE TUTELA: En el mes de octubre del año 2025, se recibieron 3 acciones de tutela 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. En los meses de noviembre y diciembre del 2025 no se presentaron acciones de tutelas.

| NOMBRES Y APELLIDOS DEL ACCIONANTE                   | FECHA DE RECEPCION DE LA ACCION DE TUTELA | DERECHO                                         | RESPUESTA Y FECHA DE RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ABOGADO RESPONSABLE           |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ANA ELISA ARRIETA TORRES                             | 1 DE OCTUBRE 2025                         | DERECHO A INTERPONER PETICIONES                 | EL 3 DE OCTUBRE SE DA RESPUESTA EN LA CUAL LA GERENTE DEL HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL EN ATENCION A LA ACCION DE TUTELA REFERENCIADA HA DADO LA RESPECTIVAS RESPUESTA FORMAL Y DE FONDO AL DERECHO DE PETICION INTERPUESTO POR LA SEÑORA ANA ELISA ARRIETA TORRES.                                                                                                                                                                                                                                                                              | YURANNY CASTILLO SANTODOMINGO |
| GILMA MARIA RIVAS GONZALEZ                           | 9 DE OCTUBRE 2025                         | DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL Y AL MINIMO VITAL | EL 10 DE OCTUBRE SE DA RESPUESTA EN LA CUAL SE LE SOLICITA AL JUEZ NEGAR POR IMPROCEDENTE LA ACCION DE TUTELA TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACCIONANTE DEBE RECURRIR ES AL PROCESO ORDINARIO LABORAL O CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, YA QUE ESTE ES EL MECANISMO PRINCIPAL PARA RECLAMAR EL PAGO DE SEMANA COTIZADAS.                                                                                                                                                                                                                                 | YURANNY CASTILLO SANTODOMINGO |
| ADMINISTRADO RA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES | 10 DE OCTUBRE 2025                        | DERECHO A INTERPONER PETICIONES                 | EL 15 DE OCTUBRE SE DA RESPUESTA EN LA CUAL EN LA QUE SE LE SOLICITA AL JUEZ QUE DECLARASE QUE NO HUBO VIOLACION O VULNERACION DE DERECHO FUNDAMENTAL CONSTITUCIONAL DE PETICION DEBIDO A QUE ESTA FUE RESPONDIDA EN DEBIDA FORMA Y DE FONDO POR LA E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL Y QUE LA REQUERIDA EN LA PRESENTE ACCION DE TUTELA TENIA ADJUNTADO UN EXCEL SIN NINGUN TIPO DE INFORMACION NI SOLICITUD DE PETICION, POR LO QUE NO EXISTIO VULNERACION A DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION COMO LO MANIFESTO EQUIVOCADAMENTE LA ACCIONANTE | YURANNY CASTILLO SANTODOMINGO |

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

| NOMBRES Y APELLIDOS DEL ACCIONANTE | FECHA DE RECEPCION DE LA ACCION DE TUTELA | DERECHO                                    | RESPUESTA Y FECHA DE RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ABOGADO RESPONSABLE           |
|------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| NELSY PAULINA RODERO GUERRERO      | 18 DE NOVIEMBRE                           | SOLICITUD DE PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES | EL 10 DE DICIEMBRE SE LE ENVIA RESPUESTA POR MEDIO DE CORREO ELECTRONICO. SE LE PONE EN CONOCIMIENTO QUE LA ESE SE ENCUENTRA INMERSA EN UN PROGRAMA DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO METODOLOGIA DEFINIDA POR EL MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO Y EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, POR LO QUE DURANTE EL TIEMPO QUE ESTE PROGRAMA SE ENCUENTRE EN DESARROLLO LOS PROCESOS EJECUTIVOS QUE SE ENCUENTREN EN DESARROLLO SE SUSPENDERAN. | YURANNY CASTILLO SANTODOMINGO |
| CIUDADANO ANONIMO                  | 27 DE OCTUBRE 2025                        | SOLICITUD DE INFORMACION                   | EL 14 DE NOVIEMBRE SE LE DA RESPUESTA POR MEDIO DE CORREO ELECTRONICO. DONDE SE PONE EN CONOCIMIENTO LOS PROGRAMAS Y CAMPAÑAS DE SALUD DESARROLLADAS POR LA E.S.E. SAN ANDRES APOSTOL DURANTE LAS VIGENCIAS 2024 Y 2025. EN SU SEGUNDA PETICION SE LE PONE EN CONOCIMIENTO QUE LA ESE HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL DEBEMOS PROTEGER LOS DATOS PERSONALES DE LOS CONTRATISTAS Y ADEMÁS SE LE INFORMA QUE LO SOLICITADO SE ENCUENTRA PUBLICADO EN EL SECOP.    | YURANNY CASTILLO SANTODOMINGO |
| SHIRLEY OVIEDO SANTOS              | 28 DE NOVIEMBRE 2025                      | SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA              | EL 10 DE DICIEMBRE SE LE DA RESPUESTA A SU PETICION DE MANERA PRESENCIAL, EN LA CUAL SE LE BRINDA LA INFORMACION SOLICITADA POR LO TANTO, SE LE HIZO ENTREGA DE LA HISTORIA CLINICA DEL PACIENTE MENCIONADO EN LA PETICION INTERPUESTA.                                                                                                                                                                                                                     | RAFAEL MARTINEZ OROZCO        |
| MUTUAL SER EPS                     | 28 DE NOVIEMBRE 2025                      | SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA              | EL 15 DE DICIEMBRE SE LE DA RESPUESTA A LA PETICION INTERPUESTA ENVIANDO LA INFORMACION SOLICITADA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | RAFAEL MARTINEZ OROZCO        |

En el mes de diciembre del 2025 no se presentaron , peticiones, quejas ni reclamos a la oficina de jurídica.

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

### DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRSF

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

### CONCLUSIONES

1. 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.
2. Es importante resaltar que cuando hay PQRSF interpuestas en la empresa, los trámites se deben realizar de forma inmediata para poder dar respuesta oportuna al usuario o en su defecto cumpliendo con los términos establecidas por ley.
3. Los PQRSF pueden ser presentados también por:

Escrito y verbal en la Oficina de Información y Atención al Usuario "SIAU" Buzones de PQRSF, pagina web de La ESE Hospital San Andrés Apóstol Correo Electrónico a: [gerencia@hosanapostol.org](mailto:gerencia@hosanapostol.org)

4. El número total de PQRSF pendientes por resolver no es significativo, ya que todo se respondió dentro del término.
5. Se cuenta con el comité de PQRSF, donde se socializan las quejas presentadas por los usuarios y se implementan acciones de mejoras que a su vez quedan escritas en actas de reuniones.

### 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 seguir manteniendo un

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No. 4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

alto estándar de calidad en el manejo de las PQRSF, dando prioridad al usuario y tratando siempre de que quede satisfecho con el servicio brindado.

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

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

- 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.
- 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 29 días del mes de Enero de 2026.

EIDER JOSE RUIZ BOHOQUEZ  
Jefe oficina de Control Interno  
E.S.E. Hospital San Andres Apóstol

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>

<http://www.hosanapostol.org/>

VIGILADO Supersalud   
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383