



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 2026

RESPONSABLES
CLARA INES LÓPEZ COVO – SIAU
YURANIS CASTILLO SANTODOMINGO – JURÍDICA

EIDER JOSE RUIZ BOHORQUEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO, ABRIL 28 DE 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 // sistema@hosanapostol.org
Página. Web. <http://www.hosanapostol.org> // www.hosanapostol.org



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 2026.

De esta manera, La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2026, 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



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

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.

Servicio y Entrega Con Calidad Humana
Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).
Correos Corporativos: Gerencia@hosanapostol.org // sistema@hosanapostol.org
Página. Web. <http://www.hosanapostol.org> // www.hosanapostol.org



ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026, meses de ENERO, FEBRERO Y 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 2026, los meses de enero, febrero y marzo, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Presentar el informe consolidado de la gestión de PQRSF recibidas en la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL.
- ❖ Presentar la cantidad de PQRSF recibidas en la entidad correspondiente al Primer Trimestre del 2026.



- ❖ Presentar el tiempo promedio de respuestas, dentro de los términos de ley establecidos.
- ❖ Con el fin de conocer la realidad de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL en materia de atención al usuario se corrobora la existencia de la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario.

MARCO LEGAL

- ❖ DECRETO 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud.
- ❖ DECRETO 780 DE 2016 Formas De Participación Social En Salud en su A 2.10.1.1.5. Las Instituciones Prestadoras de Servicios Salud, sean públicas, mixtas o privadas, garantizará el Sistema de Información y Atención al Usuario.
- ❖ LEY 100 de 1993: Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia.
- ❖ CONSTITUCIÓN POLÍTICA de 1991 Artículos 5,11,49 LEY ESTATUTARIA 1751 DE 2015 se regula el derecho fundamental a la salud.
- ❖ RESOLUCIÓN 3687 de 2016 Por medio el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamo, denuncias, felicitaciones y solicitudes.
- ❖ Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 Colombia que regula las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- ❖ RESOLUCION 0256 de 2016 Sistema de información para la calidad se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- ❖ Modificación de Circular Externa N° 049 de 2008 de la Súper Salud. Título VII Capítulo I Protección de los Usuario y la participación Ciudadana Oficina de Atención al Usuario.



- ❖ DECRETO 1011 de 2006 por el cual se establece el Sistema Obligatorio del Sistema de Seguridad Social en Salud.

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 y la oficina JURÍDICA de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL.

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.

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 LAS RESPUESTAS 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.

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 INFORMACION DE SIAU

En la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU" se recibieron tres (3) PQRSF en los meses de ENERO, FEBRERO Y MARZO de 2026, las cuales fueron interpuesta por los usuarios, Dos de la EPS Mutual Ser San Andrés Y una Mutual Ser de Chima.

Es importante resaltar que los tramites de PQRSF se realizan una vez por semana cada ocho (8) días (los martes), diligenciando Actas en presencia de un Usuario o en presencia de un Representante del Comité, implementando acciones de mejoras que a su vez se socializa, en reunión del Comité de PQRSF.

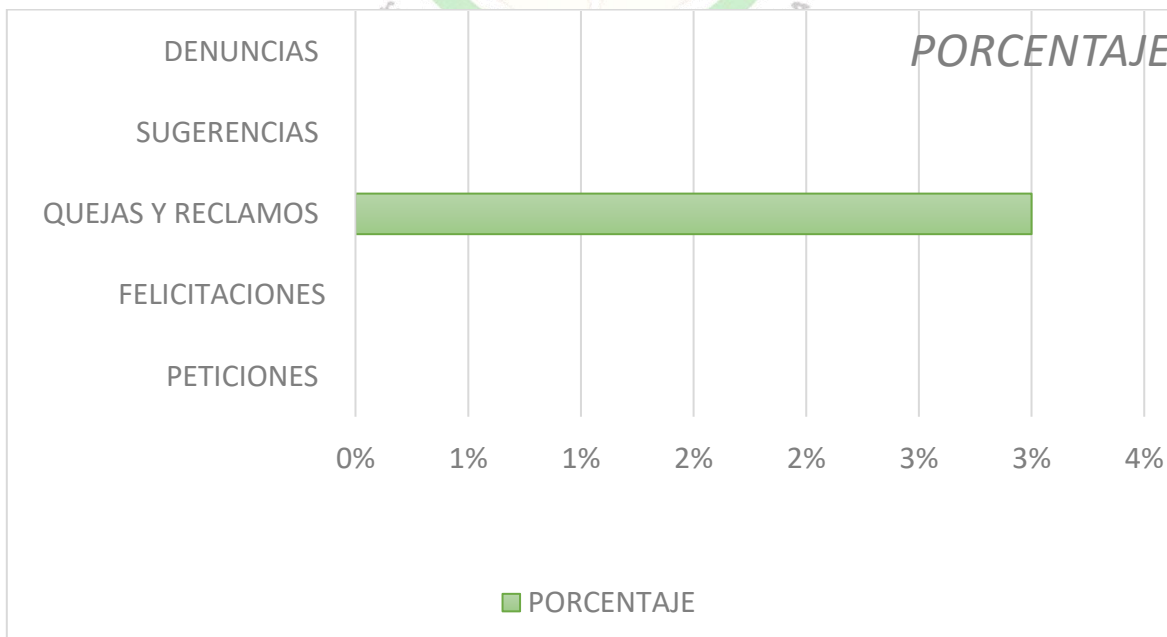


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Hospital San Andrés Apóstol
NIT 812.001.332-0

De acuerdo con los resultados de las manifestaciones presentadas por los usuarios durante el Primer Trimestre Año 2026 se concluye que los servicios que causaron reclamaciones son el Servicio de Consulta Externa Puesto de Salud del Corregimiento de las Casitas Sur y Consulta Externa de la ESE Hospital las quejas presentadas por los usuarios se les dio respuesta oportuna a través de (oficio respuesta queja) además se presentan los descargos de los Funcionario y Colaboradores implicados en los casos, se emite (acta de reunión).

SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA ESE HOSPITAL	2	67%
CONSULTA EXTERNA PUESTO DE SALUD LAS CASITAS SUR	1	33%
TOTAL	3	100%

DISTRIBUCION DE LAS PQRSF RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD



Servicio y Entrega Con Calidad Humana
Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).
Correos Corporativos: Gerencia@hosanapostol.org // sistema@hosanapostol.org
Página. Web. <http://www.hosanapostol.org> www.hosanapostol.org



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

PQRSF AÑO 2026	ENERO	FEBRERO	MARZO
PETICIONES	0	0	0
QUEJAS	1	0	2
RECLAMOS	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0
TOTAL	1	0	2

CANALES DE RECEPCION DE LOS PQRSF

LA ESE ha habilitado tres tipos de canales de atención de PQRSF, físico, verbal y electrónico y cada uno de estos cuenta con diferentes medios para la recepción de las mismas. Lo más utilizados:

- Canal de ingreso físico, buzón y la ventanilla de la Oficina SIAU, con el 100%.
- Canal de ingreso verbal, la línea telefónica, 0%.
- Canal de ingreso electrónico, el correo electrónico 0 %.

CANAL	MECANISMOS
Escrito	Ventanilla SIAU
	Buzones de PQRSF
Virtual	Correo Electrónico gerencia@hosanapostol.org siau@hosanapostol.gov.co
	Página Web www.hosanapostol.org

Servicio y Entrega Con Calidad Humana
 Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).
 Correos Corporativos: Gerencia@hosanapostol.org // sistema@hosanapostol.org
 Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>



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 Consulta Externa Promoción y Manteniendo donde se atienden los todos los días. En la Zona Rural contamos con cinco (5) Puestos de Salud ubicados en los Corregimientos de El Hoyal, Publicito, El Banco, Las Casitas Sur y Carreto atendidos por los médicos del servicio social obligatorio

**HORARIO DE ATENCION CONSULTA EXTERNA
EN LOS PUESTOS DE SALUD DE LOS DIFERENTES CORREGIMIENTOS**

PUESTOS DE SALUD	DIAS	HORA
EL HOYAL	LUNES	8:00 A.M – 1:00 P.M
EL BANCO	MARTES	8:00 A.M – 1:00 P.M
LAS CASITAS SUR	MIERCOLES	8:00 A.M – 1:00 P.M
PUEBLECITO	JUEVES	8:00 A.M – 1:00 P.M
LOS CARRETOS	MARTES, MIERCOLES JUEVES	8:00 A.M – 1:00 P.M
CUANDO EL LUNES FESTIVO	SE ATIENDEN EN EL PUESTO DE SALUD EL HOYAL LOS VIERNES	8:00 A.M – 1:00 P.M



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

ANALISIS DE LA INFORMACION DE LA OFICINA DE JURIDICA

NOMBRE Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO	FECHA DE RECEPCION DEL DERECHO DE PETICIÓN	OBJETO DE LA PETICION	RESPUESTA PETICION	ABOGADO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA
BBVA SEGUROS	8/01/2026	SOLICITUD DE INFORMACION	EL 15 DE ENERO SE DA RESPUESTA, ACCEDIENDO A ENTREGARLE LO SOLICITADO HISTORIA CLÍNICA DEL PACIENTE EN SU ÚLTIMA ATENCIÓN	Yurany Castillo Santo domingo
BBVA SEGUROS	6/01/2026	SOLICITUD DE INFORMACION	EL 14 DE ENERO SE DA RESPUESTA A LA PETICION DE LA HISTORIA CLINICA DEL PACIENTE, GARANTIZANDO ASI SU DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION.	Yurany Castillo Santo domingo
MUTUAL SER	16/01/2026	SOLICITUD DE INFORMACION	EI 29 DE ENERO SE LE DA RESPUESTA A LA PETICION Y SE ACCEDE A ENTREGAR HISTORIA CLINICA SOLICITADA DEL PACIENTE	Rafael Martínez Orozco
MUTUAL SER	14/01/2026	SOLICITUD DE INFORMACION	EI 29 DE ENERO SE LE DA RESPUESTA A LA PETICION Y SE ACCEDE A ENTREGAR HISTORIA CLINICA SOLICITADA DEL PACIENTE	Rafael Martínez Orozco

Servicio y Entrega Con Calidad Humana
Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).
Correos Corporativos: Gerencia@hosanapostol.org // sistema@hosanapostol.org
Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>
<http://www.hosanapostol.org/>



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

AFINIA GRUPO EPM	12/02/2026	SOLICITUD DE INFORMACION	EL 25 DE FEBRERO SE LE DA RESPUESTA ACCEDIENDO A ENTREGAR CERTIFICADO DE APROPIACION PRESUPUESTAL EXPEDIDO PARA LA VIGENCIA 2026 EL CUAL CONSTA EL QUE EXISTE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL SUFICIENTE PARA RESPALDAR EL COMPROMISO REQUERIDO Y SE LE ACLARA EN LA SEGUNDA PETICION QUE NO TENEMOS DEUDA PENDIENTE POR CONCEPTO DE ENERGIA ELECTRICA.	Rafael Martínez Orozco
CAJA COPI S.A.S	3/02/2026	SOLICITUD DE ACLARACION	EL 6 DE FEBRERO SE LE DA RESPUESTA REMITIENDO AL SEÑOR ALCALDE PARA QUE ENVIE LO ANTES POSIBLE EL ACUERDO REALIZADO ENTRE LA EPS CAJACOPI Y EL MUNICIPIO DE SAN ANDRES DE SOTAVENTO DONDE SE AUTORIZO Y CONCERTO QUE CON CARGO A LOS RECURSOS DE ESFUERZO PROPIO MUNICIPAL SE REALIZARA EL GIRO DIRECTO POR PARTE DE LA ENTIDAD TERRITORIAL QUE USTED REPRESENTA A LA ESE HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL	Yurany Castillo Santo domingo
FISCALIA 50 LOCAL NNA	25/02/2026	SOLICITUD DE INFORMACION	EL 10 DE MARZO SE LE DA RESPUESTA ACCEDIENDO A ENVIAR COPIA INTEGRAL DE HISTORIA CLINICA DE LA PACIENTE RELACIONADA AL IGUAL QUE LA EPICRISIS CORRESPONDIENTE.	Rafael Martínez Orozco

Servicio y Entrega Con Calidad Humana
Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).
Correos Corporativos: Gerencia@hosanapostol.org // sistema@hosanapostol.org
Página. Web. <http://www.hosanapostol.org> / <http://www.hosanapostol.org/>



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

NELSY RODERO GUERRERO	24/02/2026	SOLICITUD DE INFORMACION	EL 17 DE MARZO SE LE DA RESPUESTA INFORMANDOLE QUE EN EL PROGRAMA DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO SE ENCUENTRA UN SALDO A FAVOR DE 3.860.000 POR CONCEPTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO MEDICO GENERAL EN EL AREA DE URGENCIAS DE LA ESE HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE DE 2018	Rafael Martínez Orozco
MUTUAL SER	10/03/2026	SOLICITUD DE INFORMACION	EL 13 DE ABRIL SE LE DA RESPUESTA ENVIANDO HISTORIA CLINICA COMPLETA DEL PACIENTE RELACIONADO	Rafael Martínez Orozco

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.

SOLICITUD DE INFORMACION: En los meses de enero a marzo del 2026, se recibieron 9 solicitudes de información sin ser reiterativas, dando respuesta oportuna a cada una de ellas y enviando los respectivos soportes.

Servicio y Entrega Con Calidad Humana
Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).
Correos Corporativos: Gerencia@hosanapostol.org // sistema@hosanapostol.org
Página. Web. <http://www.hosanapostol.org/www.hosanapostol.org>
<http://www.hosanapostol.org/>



DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRSF

No se presentó ninguna dificultad en el seguimiento y reporte de PQRSF por parte de las oficinas responsables a esta función.

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 realizan de forma inmediata para poder dar respuesta oportuna al usuario y dar cumplimiento la normativa vigente.
3. Las **quejas y reclamos** estuvieron principalmente asociados a factores como oportunidad en la asignación de citas, tiempos de espera en la atención y procesos administrativos, lo cual constituye insumo relevante para la mejora continua de la calidad del servicio.
4. Las peticiones solicitando información representaron el mayor porcentaje de solicitudes recibidas, evidenciando el interés de los usuarios en obtener información sobre diagnósticos, tratamientos y procedimientos asistenciales y administrativos.
5. 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
 - 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 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, 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.



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

- 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.
- 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.

Se da en la ciudad de san Andrés de sotavento córdoba, a los 28 días del mes de Abril 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 // 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 01 8000910383