



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

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

PERÍODO: SEGUNDO 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, JULIO 29 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 (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026, meses de ABRIL, MAYO Y JUNIO, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S.D.F), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL.

OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las PQRSDF que ingresaron en el SEGUNDO TRIMESTRE del año 2026, los meses de Abril, Mayo y Junio, 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 Segundo 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.

CARACTERISTICAS 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 Cinco (5) PQRSF en los meses de ABRIL, MAYO Y JUNIO de 2026, las cuales fueron recibidas dos (2) por correo electrónico siau@hosanapostol.gov.go y tres (3) recibidas en La Oficina del SIAU.

De acuerdo con los resultados de las manifestaciones presentadas por los usuarios durante el Segundo Trimestre Año 2026 se concluye que:



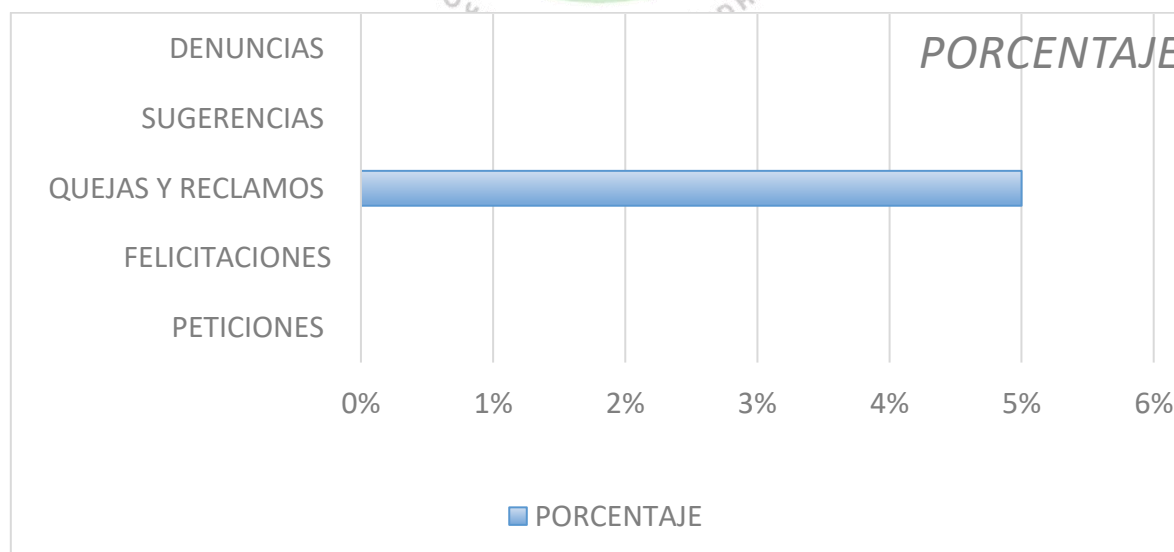
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Hospital San Andrés Apóstol
 NIT 812.001.332-0

Los servicios que causaron reclamaciones son el Servicio de Consulta Externa Puesto de Salud del Corregimiento del Hoyal y Consulta Externa de la ESE Hospital. El Servicio de Facturación y Defensoría del Pueblo Sede Montería y una emitida por la EPS Mutual Ser.

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
FACTURACION	2	40%
ODONTOLOGIA	1	20%
CONSULTA EXTERNA PUESTO DE SALUD DEL HOYAL	1	20%
CONSULTA EXTERNA ESE HOSPITAL	1	20%
TOTAL	5	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>



PQRSF AÑO 2026	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	0	0	0
QUEJAS	0	4	1
RECLAMOS	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0
TOTAL	0	4	1

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



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
VICTOR RAUL ESPTIA INESTROZA	7/04/2026	Solicitud de información	el 24 de abril se le da respuesta a la petición donde se le indica al peticionario que para consultar el contrato solicitado se le remite el paso a paso de secop 2	MABEL GOMEZ FLOREZ
MARIA MELISSA MUÑOZ GONZALEZ	9/04/2026	Solicitud de información	el 4 de mayo se le da respuesta a la petición donde se le entrega a la peticionaria copia del contrato y acta de liquidación	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
LEONITH DIAZ HERAZO	9/04/2026	Solicitud de información	el 4 de mayo se le da respuesta a la petición solicitando prorroga para dar respuesta de fondo a la petición	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
FABIANO CORDOBA MIRANDA	17/04/2026	Solicitud de información	el 7 de mayo se le da respuesta a la peticion solicitando prorroga para dar respuesta de fondo a la peticion	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
DEFENSORIA DEL PUEBLO	12/05/2026	Queja	el 15 de mayo se le da respuesta a la queja presentada explicando el horario establecido para las citas de odontologia	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
TOMAS DE AQUINO MORALES VILLADIEGO	28/04/2026	Solicitud de información	el 20 de mayo se le da respuesta a la peticion interpuesta dando a conocer que no se ha podido avanzar con el pago de las obligaciones derivadas de procesos juridicos por la difícil situación financiera que agtravieza la e.s.e. hospital san andres apostol	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
LEONITH DIAZ HERAZO	9/04/2026	Respuesta prorroga	el 26 de mayo se le da respuesta informandole que con el nit de la empresa que se relaciona en la peticion no se encuentra ningun pasivo en el software contable de la e.s.e. hospital san andres apostol	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// 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

WALTER DAVID REYES CHAMORRO	5/05/2026	Solicitud de informacion	el 26 de mayo se le da respuesta de fondo a la peticion en donde se le aclara que los contratos de pic departamental suscritos por la ese hospital san andres apostol estan publicados en la pagina del secop.	YURANNY CASTILLO SANTODOMINGO
FABIANO CORDOBA MIRANDA	17/04/2026	Respuesta prorroga	el 29 de mayo se le da respuesta informando que en el pasivo de la ese hospital san andres apostol se encuentra registrada una obligacion que corresponde al pago de liquidacion laboral a favor de la señora ibianis de jesus garces cordoba	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
SEACOR S.A.S.E.S.P.	8/05/2026	Solicitud de informacion	el 1 de junio se le da respuesta entregando historia clinica completa solicitada para la verificacion de la incapacidad del paciente	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
FISCALIA 22 SECCIONAL CHINU	13/05/2026	Solicitud de informacion	el 3 de junio se le da respuesta entregando historia clinica y o epicrisis de la usuaria que fue atendida en la ese hospital san andres apostol	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
BARNABY JULIO URANGO ALMANZA	27/05/2026	Solicitud de informacion	el 17 de junio se le da respuesta remitiendo informacion solicitada para la atencion del requerimiento formulado por el ministerio de salud y proteccion social respecto de los recursos asignados mediante resolucion n° 2636 del 23 de diciembre de 2024	JULIO CAMARGO ARRIETA
MUTUAL SER EPS	19/05/2026	Solicitud de informacion	el 18 de junio se le da respuesta remitiendo historia clinica completa para la verificacion aportada por el paciente	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
MUTUAL SER EPS	25/05/2026	Solicitud de informacion	el 19 de junio se le da respuesta remitiendo historia clinica completa para la verificacion aportada por el paciente	RAFAEL MARTINEZ OROZCO
MUTUAL SER EPS	4/06/2026	Solicitud de informacion	el 26 de junio se le da respuesta remitiendo historia clinica completa para la verificacion aportada por el paciente	RAFAEL MARTINEZ 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 Apostol
NIT 812.001.332-0

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 Abril, Mayo y Junio del 2026, se recibieron 12 solicitudes de información sin ser reiterativas, dando respuesta oportuna a cada una de ellas y enviando los respectivos soportes.

QUEJAS: En los meses de Abril, Mayo y Junio del 2026, se recibió una (1) queja sin ser reiterativas, dando respuesta oportuna y enviando los respectivos soportes.

RESPUESTA PRORROGADA: En los meses de Abril, Mayo y Junio del 2026, se recibieron dos (2) respuestas prorrogadas sin ser reiterativas, dando respuesta oportuna a cada una de ella 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> / <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. Durante el segundo trimestre de 2026, la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) recibió un total de cinco (5) PQRSF. La totalidad de las solicitudes correspondieron a quejas, sin registrarse peticiones, reclamos, sugerencias ni felicitaciones.
2. Las inconformidades se concentraron principalmente en el servicio de Facturación, que representó el 40 % del total de las quejas, seguido de los servicios de Odontología, Consulta Externa de la E.S.E. Hospital y Consulta Externa del Puesto de Salud del corregimiento El Hoyal, con un 20 % cada uno. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los procesos relacionados con la atención al usuario y la prestación de estos servicios.
3. Se evidenció que todas las quejas recibidas fueron tramitadas conforme al procedimiento institucional, mediante la emisión de respuestas escritas, solicitud de descargos a los funcionarios involucrados y elaboración de las respectivas actas de reunión, dando cumplimiento al debido proceso administrativo.
4. En la Oficina Jurídica se gestionaron quince (15) actuaciones durante el segundo trimestre de 2026, correspondientes a doce (12) solicitudes de información, una (1) queja y dos (2) respuestas prorrogadas, observándose que los requerimientos fueron atendidos oportunamente y con los soportes documentales respectivos.
5. La mayor parte de las actuaciones de la Oficina Jurídica correspondieron a solicitudes de acceso a información pública, contratos, historias clínicas y requerimientos de entidades de control, evidenciándose cumplimiento de las funciones asignadas y de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la atención de los derechos de petición.



RECOMENDACIONES

1. Diseñar e implementar planes de mejoramiento para los servicios de Facturación, Consulta Externa y Odontología, dirigidos a identificar las causas que originan las quejas y establecer acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir su recurrencia.
2. Fortalecer las actividades de capacitación dirigidas a los servidores públicos y colaboradores en temas relacionados con atención humanizada, servicio al usuario, comunicación efectiva y manejo adecuado de las PQRSF.
3. Promover el uso de los canales virtuales y telefónicos para la recepción de PQRSF mediante estrategias de divulgación dirigidas a los usuarios, garantizando una mayor accesibilidad y fortaleciendo la participación ciudadana.
4. Continuar realizando seguimiento permanente al cumplimiento de los términos legales para la respuesta de las PQRSF y de los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.
5. Presentar periódicamente a la Alta Dirección y a los líderes de proceso los resultados del análisis de PQRSF y de los derechos de petición, con el fin de adoptar decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios institucionales.

Se da en la ciudad de San Andrés de Sotavento Córdoba, a los 29 días del mes de julio de 2026.

EIDER JOSE RUIZ BOHOQUEZ

Jefe oficina de Control Interno

E.S.E. Hospital San Andres Apóstol