	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 1 de 14

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.


PRESENTADO A: CRISTIAN DANIEL AREVALO GUERRA
GERENTE

PRESENTADO POR: ARACELY AREVALO GUEVARA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO A DICIEMBRE 2024

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 2 de 14


1. INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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, especialmente el Artículo 76. Expresa que, en toda entidad pública, debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como, sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2024.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 3 de 14

2. OBJETIVO


Determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la E.S.E Hospital sagrado Corazón de Jesús y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a gerencia y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

3. MARCO LEGAL

- **Constitución política:** Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Ley 1437 de 2011:** Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011:** Estatuto Anticorrupción, 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.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **Decreto 103 de 2015:** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 4 de 14

4. SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SIGERENCIAS.

4.1 ASPECTOS GENERALES:

Para el segundo semestre del año 2024, la oficina encargada de la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, recopiló información a través de los siguientes medios:

1. Encuestas de satisfacción (mensuales).
2. Actas de Comité de PQRS (2 reuniones mensuales).
3. Formato físico de PQRS-F que fueron dejada en los buzones de la entidad, ubicados en 1 en la sede de Promoción y Mantenimiento, 1 en consulta externa, 1 en Urgencias y 1 en Hospitalización.
4. Correo de la Secretaria de Salud Municipal.

La anterior información fue revisada y analizada por la oficina de Control Interno para generar un informe detallado correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024.

4.2 ENCUESTAS DE SATISFACCION:


Las encuestas hacen parte de la medición de satisfacción del usuario y son diligenciadas por los usuarios de las EPS; para el SEGUNDO semestre del 2024 se realizaron un total de 616 encuestas de satisfacción tanto para la pregunta 1. y la pregunta 2 siendo aplicado un número igual de encuestas para cada uno de los meses del semestre. (Ver Tabla 1).

SEMESTRE II - AÑO 2024									
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT SEM	%
Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	51	60	40	41	41	45	278	45.1%
	BUENA	55	44	49	51	48	49	296	48.1%
	REGULAR	2	6	8	7	10	3	36	5.8%
	MALA	1	0	2	0	0	1	4	0.6%
	MUY MALA	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	NO RESPONDIERON	1	0	0	0	0	1	2	0.3%
TOTAL MES		110	110	99	99	99	99	616	100.0%
Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	80	82	66	64	64	73	429	69.6%
	PROBABLEMENTE SI	28	27	32	34	34	25	180	29.2%
	DEFINITIVAMENTE NO	1	1	0	0	1	1	4	0.6%
	PROBABLEMENTE NO	1	0	1	1	0	0	3	0.5%
	NO RESPONDIERON	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
TOTAL MES		110	110	99	99	99	99	616	100%

TABLA 1 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II - 2024

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6 Versión: 2
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 5 de 14

Por decisión administrativa se aplicó un número igual de encuestas para cada uno de los meses del semestre. (Ver Gráfico 1).

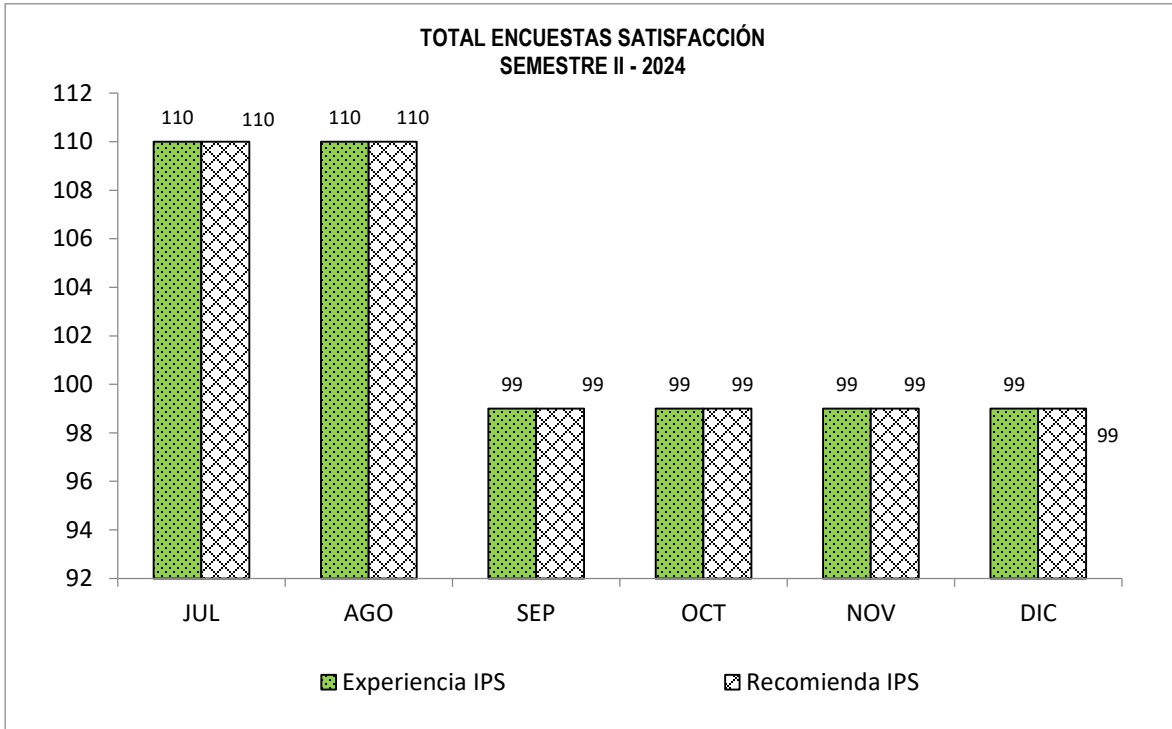



GRAFICO 1: Cantidad encuestas x mes - Fuente: Análisis SIAU-2024

En la Tabla 2 se reflejan los resultados de la encuesta de satisfacción (Res. 0256), para el sem-II-2024 con un 45.1% (MUY BUENA) y un 48.1% (BUENA), para un total de **93,2%** podemos advertir que nuestros usuarios están satisfechos con la experiencia de los servicios de salud prestados en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, y un 69.6% de usuarios DEFINITIVAMENTE SI recomendarían la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

La Satisfacción de los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2024 ha presentado una **DISMINUCION** del 1% en promedio, con respecto al segundo semestre de la vigencia 2023, que se ha visto reflejada en la prestación de los servicios de salud. (Ver Tabla 2 y Grafico 2 y 3).

Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?				
CALIFICACIÓN	SEM II - 2023	SEM II - 2024	VARIACIÓN %	ESTADO
MUY BUENA	10.7%	45.1%	34%	AUMENTO
BUENA	83.0%	48.1%	-35%	DISMINUYO
REGULAR	6.2%	5.8%	0%	DISMINUYO

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 6 de 14

MALA	0.0%	0.6%	1%	DISMINUYO
MUY MALA	0.0%	0.0%	0%	AUMENTO
NO RESPONDIERON	0.2%	0.3%	0%	DISMINUYO

Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?				
CALIFICACIÓN	SEM II - 2023	SEM II - 2024	VARIACIÓN %	ESTADO
DEFINITIVAMENTE SI	18.2%	69.6%	51%	AUMENTO
PROBABLEMENTE SI	81.8%	29.2%	-53%	DISMINUYO
DEFINITIVAMENTE NO	0.0%	0.6%	0.6%	DISMINUYO
PROBABLEMENTE NO	0.0%	0.5%	0.5%	DISMINUYO
NO RESPONDIERON	0.0%	0.0%	0.0%	AUMENTO

TABLA 2 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I 2024.

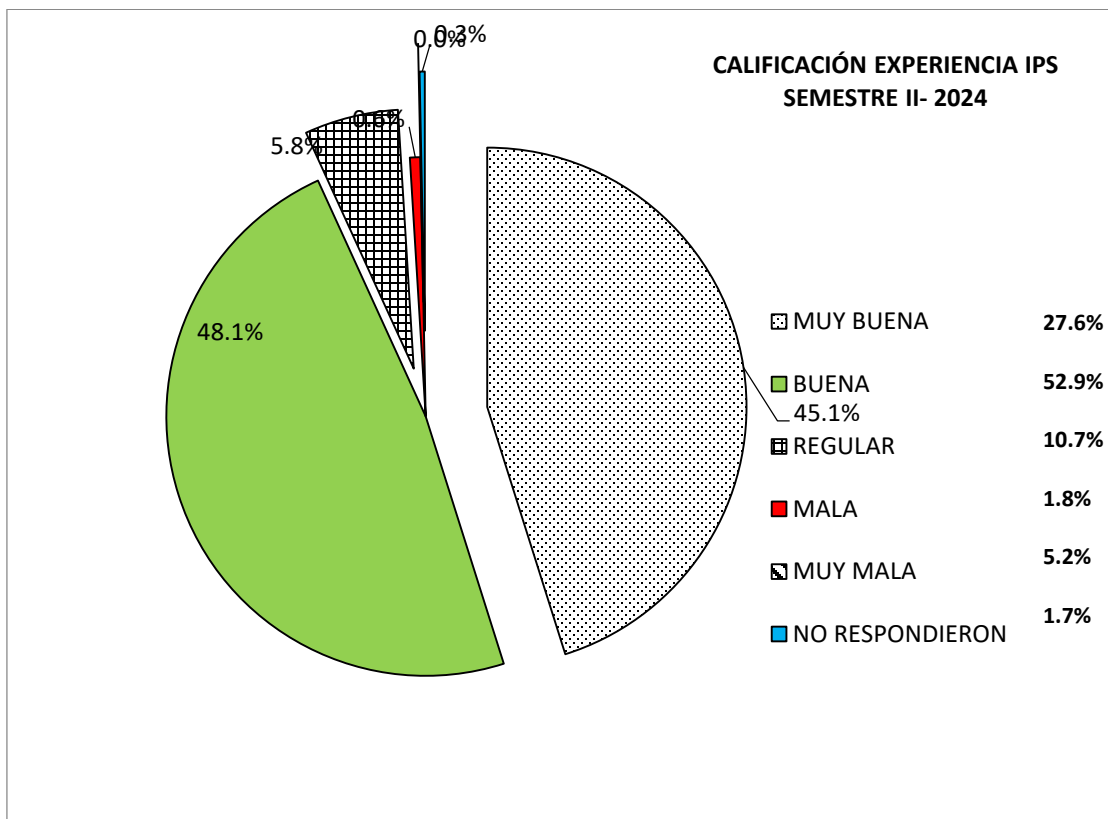



GRAFICO 2: Comportamiento Pregunta 1 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2024

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 7 de 14

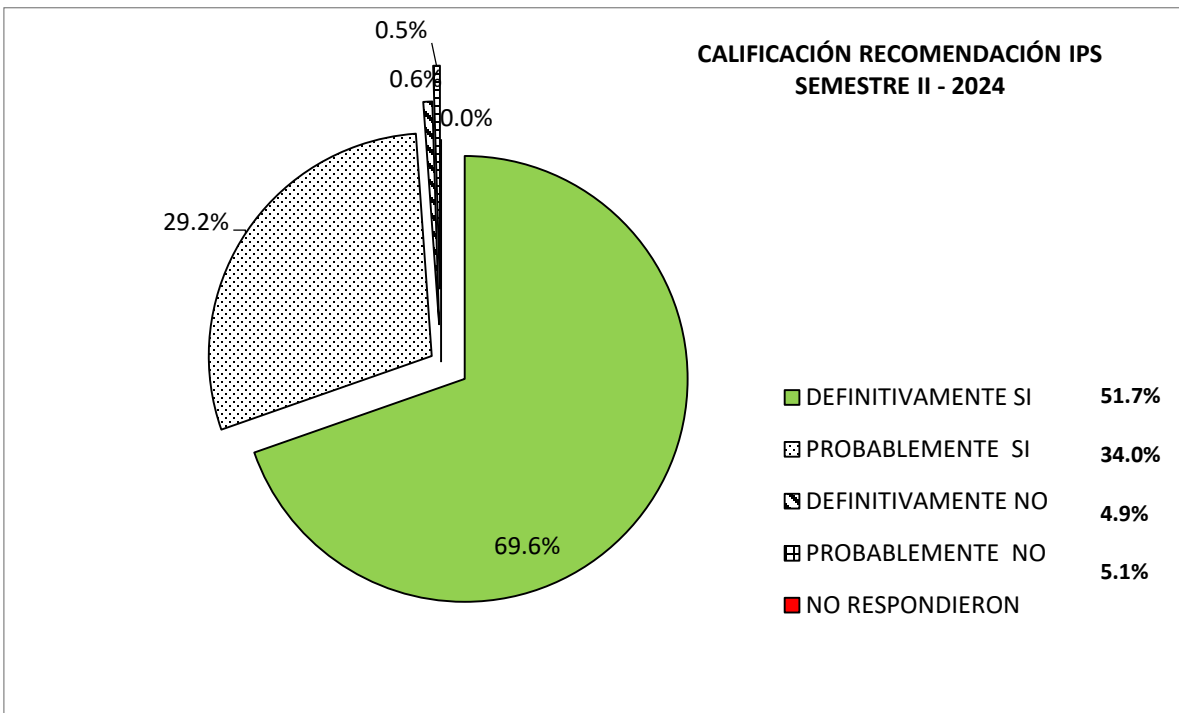


GRAFICO 3: Comportamiento Pregunta 2 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2024

4.3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el segundo semestre del año 2024 se recibieron **150 PQRS**, de tipo Petición, Queja, Reclamo, Solicitud y Felicitación, de las cuales el mes con mayor número de PQRS fue en el mes de noviembre. Las quejas corresponden a un 66.7% en este semestre y le siguen las felicitaciones con 20.7% y peticiones que corresponde a un 5.3% (Ver Tabla 4).

TOTAL PQRS SEMESTRE II - 2024								
TIPO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PETICION	6	2	0	0	0	0	8	5.3%
QUEJA	10	9	22	18	27	14	100	66.7%
RECLAMO	0	0	0	0	4	3	7	4.7%
SOLICITUD	0	0	0	0	3	1	4	2.7%
FELICITACIONES	3	3	7	3	7	8	31	20.7%
TOTALES	19	14	29	21	41	26	150	100.0%

TABLA 4 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II 2024

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS

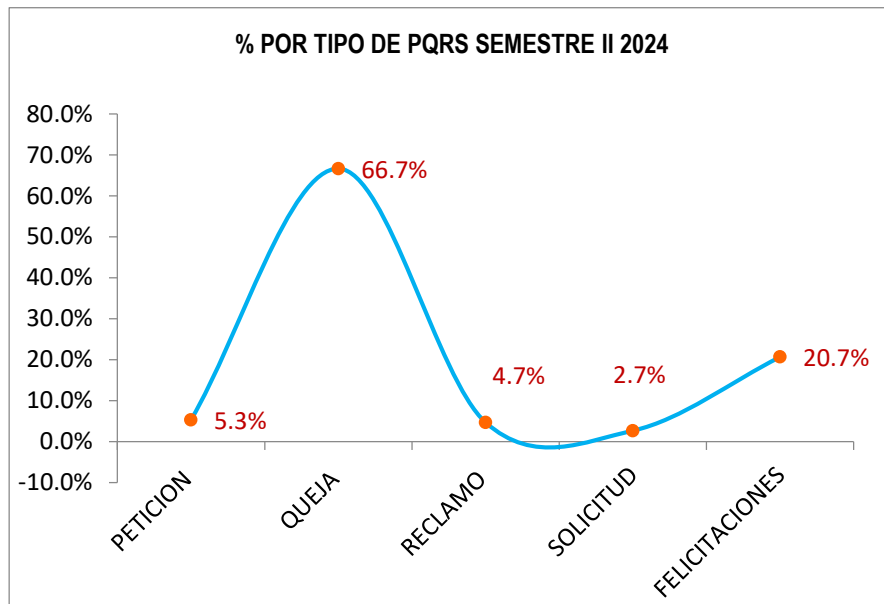


GRAFICO 4: Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2024

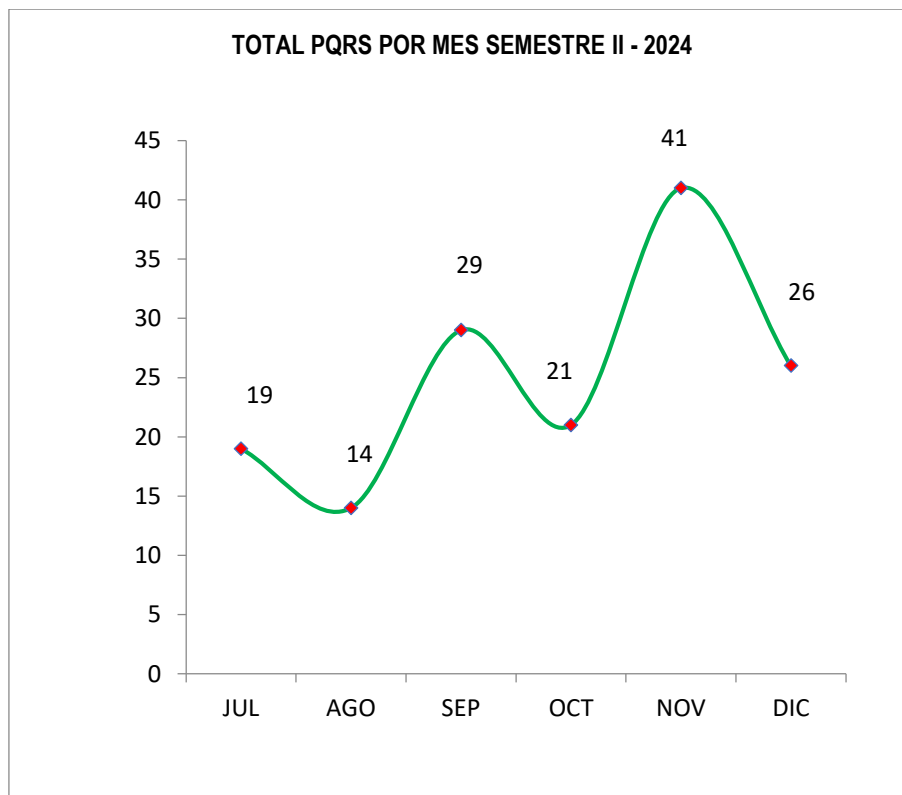



GRAFICO 5: Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2024

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6 Versión: 2
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 9 de 14

De las 150 PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se cerraron las 150, como se muestra en el siguiente gráfico:

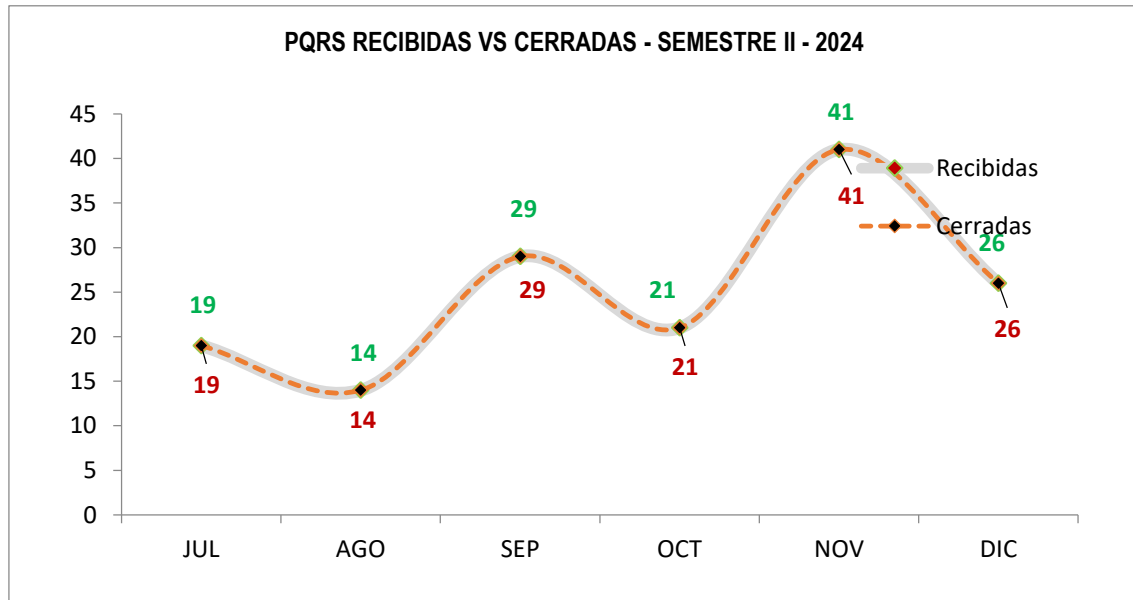


GRAFICO 6: Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2024


4.4 SATISFACCION / PQRS POR SERVICIO

El servicio con mayor calificación MUY BUENA, es ODONTOLOGIA con 42 usuarios satisfechos con la prestación del servicio, a continuación, cuadro del total de encuestas realizadas durante el segundo semestre de 2024:

PREGUNTA	CALIFICACION	CONSULTA	HOSPITALIZACION	PROM. Y PREVEN.	ODONTOLOGIA	FARMACIA	LABO. CLINICO	URGENCIAS	VACUNACIÓN	RADIOLOGIA	SALUD MENTAL	TOTAL
		EXTERNA										
Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	35	28	29	42	19	26	18	43	10	28	278
	BUENA	26	38	32	24	35	35	43	23	11	29	296
	REGULAR	3	0	5	0	10	4	5	0	1	8	36
	MALA	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	4
	MUY MALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NO RESPONDIERON	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTALES		66	66	66	66	66	66	66	66	22	66	616

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 10 de 14

Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?	Definitivamente SI	50	59	35	43	47	41	40	61	17	39	864
	Probablemente si	16	7	31	23	17	21	25	5	5	27	354
	Definitivamente NO	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	8
	Probablemente NO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
	NO RESPONDIERON	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	TOTALES	66	66	66	66	66	66	66	66	22	66	616

TABLA 5 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II 2024


Para el segundo semestre se evidenció que el área con mayor asignación de PQRS fue SIAU con 22.7%, seguido de URGENCIAS con 18%. (Ver Tabla 6 y Grafico 7).

PQRS POR SERVICIOS SEMESTRE II - 2024				
SERVICIO	JUL - SEP	OCT - DIC	TOTAL	%
CONSULTA EXTERNA	4	6	10	6.7%
HOSPITALIZACION	4	5	9	6.0%
PROM. Y MANTEN.	2	1	3	2.0%
ODONTOLOGIA	9	6	15	10.0%
SIAU	9	25	34	22.7%
FARMACIA	1	3	4	2.7%
LABO. CLINICO	2	4	6	4.0%
URGENCIAS	14	13	27	18.0%
SALUD MENTAL	0	1	1	0.7%
TRABAJO SOCIAL	0	3	3	2.0%
NUTRICION	1	2	3	2.0%
ARCHIVO	0	3	3	2.0%
FACTURACION	7	2	9	6.0%
EUIPOS BASICOS	1	3	4	2.7%
TERAPIA FISICA	2	4	6	4.0%
VIGILANCIA	3	2	5	3.3%
GERENCIA / ADMON	3	5	8	5.3%
TOTALES	62	88	150	100%

TABLA 6 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II-2024

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 11 de 14

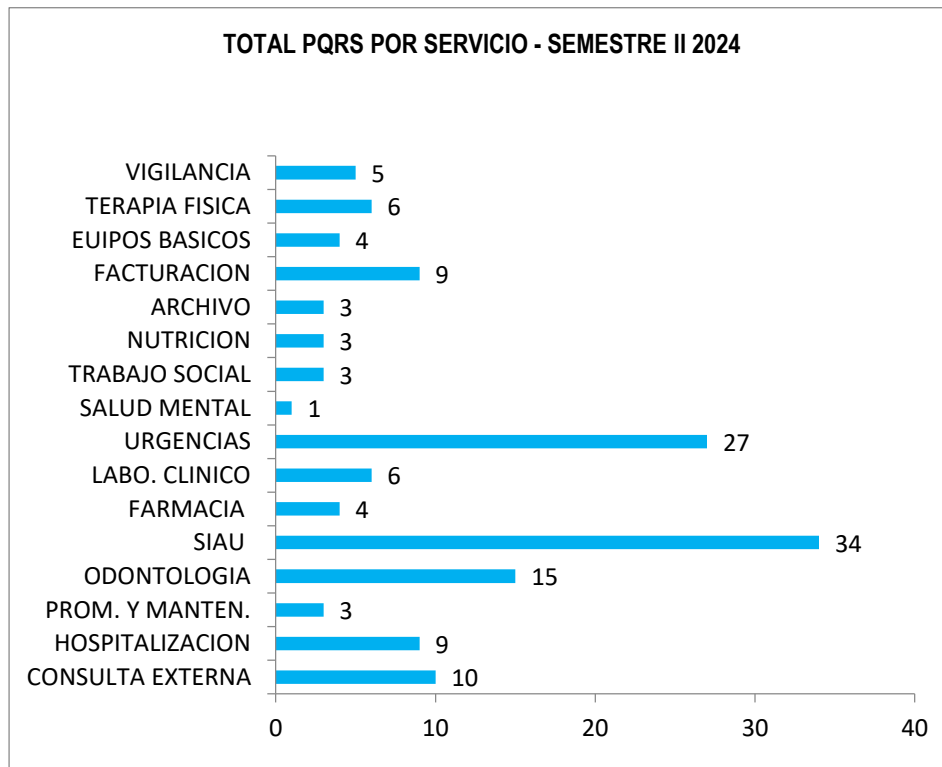


Grafico 7 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2024

4.5 COMPARATIVO SEMESTRE II 2023 – 2024


Se ve reflejado el aumento de las PQRS en el segundo semestre de este año comparado con el segundo del año anterior, se ve una disminución del 138% de las PETICIONES, aumento del 60% en las QUEJAS, mientras que las felicitaciones se disminución en el 26%. (Ver Tabla 7 y Gráfico 8).

COMPARATIVO SEMESTRE II 2023 - 2024					
TIPO	SEM II - 2023	SEM I - 2024	VARIACION	%	ESTADO
PETICION	19	8	-11	-138%	AUMENTO
QUEJA	40	100	60	60%	AUMENTO
RECLAMO	2	7	5	0%	NA
SUGERENCIA	0	4	4	0%	NA
FELICITACIONES	39	31	-8	-26%	AUMENTO
TOTALES	100	150	50	33%	

TABLA 7 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II-2024

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6 Versión: 2
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 12 de 14

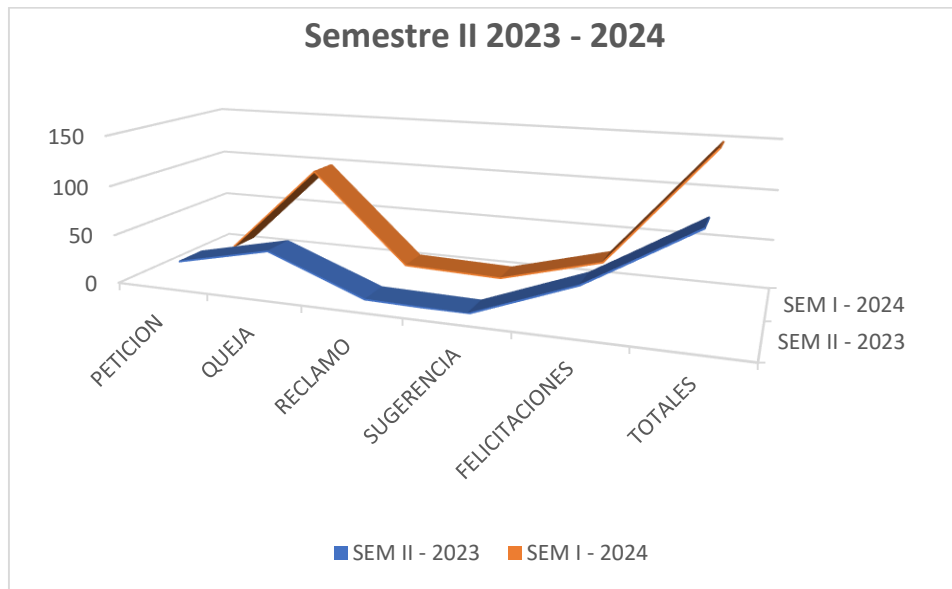


GRAFICO 8: Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2024

4.6. INDICADORES:


Las encuestas miden la satisfacción global de los usuarios que para el segundo semestre reflejando un 93.2% de satisfacción para un total 616 usuarios encuestados, y de un total de 150 PQRS-F se cerraron 150 con un 100% de manera oportuna de PQRS-F (Ver Tabla 8).

NOMBRE INDICADOR	INDICADOR	SEM II - 2023	SEM II - 2024	VARIACIÓN %	ESTADO
Satisfacción Global	Encuestados Satisfechos / Total de Encuestados	93.7%	93.2%	-1%	AUMENTO
Gestión PQRS	PQRS Cerradas / Total PQRS Recibidas	100.0%	100.0%	0.0%	NINGUNO

TABLA 8 - Fuente: Variación - Análisis SIAU-Semestre I – 2023 – 2024.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo


	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 13 de 14

5. CONCLUSIONES

1. La entidad cuenta con una oficina encargada de recepcionar, dar trámite y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los usuarios formulen, por lo que dispuso de buzones en las áreas de Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa y Promoción y Mantenimiento.
2. Se realiza Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de manera quincenal donde se realiza la apertura de los buzones en presencia de un funcionario de la Secretaria de Salud Municipal, un representante de la Asociación de usuarios y demás funcionarios de la E.S.E integrantes del comité.
3. La mayoría de las Quejas corresponden a la mala prestación del servicio se recomienda tomar las medidas necesarias para disminuir esta inconformidad.
4. Se presentan quejas por el tiempo de espera en atención en el servicio de urgencias, se recomienda se realice seguimiento y se tomen las medidas necesarias para mejorar el servicio.
5. La percepción positiva de la entidad frente a la experiencia del servicio recibido fue del 93.2%, lo cual muestra que, aunque gran parte de nuestros usuarios califican nuestra atención positivamente hay un 6.3% que se encuentran insatisfechos con la prestación del servicio; realizar seguimiento para mejorar nuestra atención para llegar a la excelencia y calidez que merecen nuestros ciudadanos.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 14 de 14

6. RECOMENDACIONES

1. Seguir con el cumplimiento oportuno a los informes de indicadores oportunidad de la cita, tasa de satisfacción global, encuestas de satisfacción (Res 0256 de 2015).
2. Promover y garantizar la operatividad del correo institucional, la encuesta virtual y enlace de PQRS en la página web conforme a los estándares de publicación y divulgación de información para cumplimiento de los sujetos obligados, en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014.
3. Se sugiere coordinar con talento humano para aprovechar al personal de vigilancia en temas de atención y orientación al público y usuarios, para que suministren información de la entidad y la promoción de la utilización de las PQRS.
4. Hacer seguimiento a socializaciones, capacitaciones e información brindada a los usuarios sobre los servicios que ofrece la entidad, manual de información y atención al ciudadano, deberes y derechos de los usuarios y todos los temas de promoción y prevención que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población atendida.
5. Optimizar el Tiempo de Respuesta: Reducir los tiempos de respuesta mediante una gestión eficiente y oportuna de las solicitudes.
6. Fomentar la Calidad en el Servicio: Promover prácticas que garanticen una atención de calidad a los ciudadanos, fortaleciendo la relación entre la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y la comunidad.
7. Diseñar e implementar estrategias de comunicación que permitan generar alertas, seguimientos y controles para prevenir riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
8. Garantizar y cerciorarse que la respuesta sea enviada y recibida por el usuario, por el medio que sea según corresponda el caso.

Atentamente,

Aracely Arevalo G.

ARACELY AREVALO GUEVARA

Jefe de oficina de Control Interno.

E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo