



INFORME DE GESTION

**SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIA, FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA E.S.E. HOSPITAL SAGRADO
CORAZON DE JESUS. VALENCIA – CORDOBA.**

**PRIMER SEMESTRE
ENERO -JUNIO. 2024.**

**EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE
2011.**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PROFESIONAL:
ZULIM TRUJILLO GUERRA**

VALENCIA – CORDOBA.





La Oficina de Control Interno, se permite a dar a conocer el informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 el cual estipula en su artículo 76: OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos 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 que se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, el cual debe reposar en la página web, así como también un link de fácil acceso para las PQRSDf. Es así que 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

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDf), haciendo uso de sus derechos y deberes.

El proceso de Atención al usuario en la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS; es el encargado de la recepción y trámite de las PQRSDf, solicitud de información y denuncias, proceso reglamentado en La Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 190 de 1995, en sus artículos 53 y 55; Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario”, contando con una Coordinadora de Atención al usuario.

Las PQRSDf, se reciben en Atención permanente en la sede de la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) de 7 a 12m y de 2:00 a 5:00 p.m., en donde se cuenta con un adecuado espacio para la atención al usuario y también en las unidades prestadoras del servicio de salud ubicadas en las zonas rurales tales como : Rio Nuevo, Villanueva, San Rafael, Guadual, Santo Domingo, Mielles, Reposo, Cocuelo Medio, Rusia, Mata De maíz, donde el usuario puede introducir su respectiva petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitaciones. Las quejas, sugerencias, denuncias o reclamos interpuestos por los usuarios en las diferentes puestos de salud se retroalimentan al respectivo responsable de la entidad y finalmente son contestados oportunamente, y cuando



se trata de PQRSFD que no dependen de la entidad se envía el comunicado a las correspondientes EPSS, dándole también una oportuna respuesta, cuenta además con una línea telefónica, atendida las 24 horas por la coordinadora de atención al usuario y un correo electrónico.

A continuación, se presenta el seguimiento y análisis que realiza la oficina de Atención al Usuario de La E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, para determinar la oportunidad en las respuestas de las PQRSDF, así como las encuestas de satisfacción al usuario y socializaciones de derechos y deberes de los usuarios de la ESE, para establecer recomendaciones e invitar a las acciones de mejora a que haya lugar.

OBJETIVO

- Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano.

ATENCIÓN AL USUARIO.

La oficina de SIAU de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, realiza la atención personalizada y telefónica a los usuarios, con todos los protocolos exigidos, para atender sus necesidades u orientarlos a la instancia donde pueda ser resuelta su necesidad.

Además, la oficina del SIAU, recibe las manifestaciones de los usuarios depositadas en los buzones de PQRSF de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, para la gestión institucional de las mismas, respuesta oportuna a los usuarios que las interponen y realiza el informe de forma mensual a la gerencia y al SAC de la Dirección Local de Salud.

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

A continuación, se presentan un consolidado de los resultados generales de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncia y felicitaciones, sobre el primer semestre del año 2024, dando a conocer el tipo de solicitud presentada, número de solicitudes recibidas y tramitadas, respuestas y tiempo de respuestas a las solicitudes, medios de recepción con respecto al periodo inmediatamente anterior; teniendo en cuenta la información que se logre recopilar.



CONSOLIDADO ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024.

Revisando los buzones de las PQRSDf de la E.S.E. HSCJ, correspondiente al mes de **ENERO**, podemos observar que se realizó apertura de buzones, correspondiente a los días 05, 12, 19 Y 26. El día 26 de Enero no se encontraron PQRSDf, los demás días se detallaron así:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSDf	FECHA APERTURA DEBUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDf
01	R	29/12/2023	05/01/2024	05/01/2024.	BUZONES DE (PQRSDf)	Una usuaria manifiesta su inconformidad con la falta de atención prioritaria en el puesto de salud del corregimiento de mata de maíz.	Se le informa a la usuaria a través de oficio, que se realizaron las medidas correctivas con los funcionarios encargados con el fin de mejorar la Calidad del servicio.
02	R	05/01/2024	12/01/2024	12/01/2024.	BUZONES DE (PQRSDf)	Una usuaria manifiesta inconformismo por permitirles el acceso a los vendedores ambulantes.	La coordinadora del SIAU pide excusas a la usuaria y le notifica que se tomarán las medidas correctivas para prohibir el ingreso de vendedores ambulantes a las áreas de la ESE.



03	R	18/01/2024	19/07/2024	22/01/2024	BUZONES DE (PQRSDF)	Demora en la atención de la sala de urgencias.	La coordinadora del SIAU, manifiesta a la usuaria que la sala de urgencias tiene prioridades con accidentes, personas con alteraciones en su salud. Además, siempre hay dos médicos disponibles en la sala, para atender los pacientes, sin embargo, pedimos excusas y trataremos de mejorar para su bienestar.
04	Q	18/01/2024	19/01/2024	22/01/2024	BUZONES DE (PQRSDF)	Una usuaria manifiesta que le parece una falta de respeto que una funcionaria de la ESE, Francisca Montalvo, no manifiesten la verdad quien está a cargo del SIAU,	La ESE HSCJ, pide excusas en nombre de la funcionaria y le comunica a través de oficio a la quejosa que la Sra. Exalia Gómez no está en el cargo del SIAU, que en ese cargo se encuentra Zara Vidal.



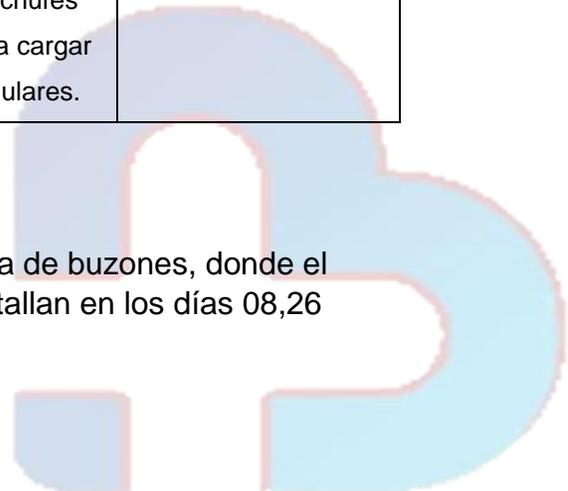
En el mes de **FEBRERO**, se evidencia que se realizó apertura de buzones, donde el día 09,16, 23 no se encontró registro de PQRSD, pero se detallan en los días 08 y 02 se describen a continuación:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSD	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSD
01	Q	08/02/2024	08/02/2024	19/02/2024.	BUZONES DE (PQRSD) DERECHO DE PETICION	Negligencia médica, Omisión e injuria en la ESE HSCJ el 03 de febrero de 2024. De enfermería para con una paciente	Se tomó en diligencia de descargos a los funcionarios que omitieron el cumplimiento de su deber y así mismo; el gerente procedió a dar respuesta al derecho de petición el 19/02/2024..
02	Q	31/01/2024	02/02/2024	05/02/2024.	BUZONES DE (PQRSD)	Un usuario manifiesta que un médico de consulta externa no le tomo signos vitales y no lo examino. de enfermería para con una paciente	La Ese, De antemano se le piden excusas por la omisión en el servicio médico. Se le notifica además, que se recepción en diligencia de descargo, quien asumió su responsabilidad y pidió excusas. Se le recomendó al médico examinar cuidadosamente a sus pacientes en los 15 min que tiene para la



							atención. La ESE continuará haciendo vigilancia y control sobre este tipo de actuaciones, porque su salud siempre será nuestra razón de ser.
03	S	31/01/2024	02/02/2024	04/02/2024.	BUZONES DE (PQRSDF)	<p>Un usuario anónimo sugiere, mejorar la estructura de urgencias, las instalaciones de los baños.</p> <p>Poner uniforme a médicos, vigilantes y administradores, instalar máquinas de turnos e instalar enchufes para cargar celulares.</p>	<p>Se le agradece por cada una de sus sugerencias y trataremos de acatar las que más se puedan. Mas sin embargo, le recordamos que cada día tratamos de ser mejores en la prestación del servicio y que su salud es nuestra razón de ser.</p>

En el mes de **MARZO**, se evidencia que se realizó apertura de buzones, donde el día 01,15 no se encontró registro de PQRSDF, pero se detallan en los días 08,26 se describen a continuación:





N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDF
01	R	07/03/2024	08/03/2024	11/03/2024.	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta inconformidad en el área de odontología, y que el profesional a cargo, no cumple con el horario establecido en la cita y la auxiliar no da información al respecto.	La ESE HSCJ, pide excusas por lo sucedido y le informa a la usuaria que se tomó en diligencia de descargos a la auxiliar a cargo de odontología quien manifiesta que ella explicó que ya la profesional llegaba. Se le recomendó tener un trato adecuado con los usuarios.
02	Q	22/03/2024	26/03/2024	26/03/2024.	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta, inconformidad en el horario de atención por un médico del área de consulta externa.	La coordinadora de SIAU comunica que se escuchó en diligencia de descargo al médico de la queja referente, quien manifestó que llamo a lista y los pacientes no estaban, por lo que se le recomendó verificar los turnos agendados antes de salir. Pedimos excusas y trataremos de mejorar la calidad del servicio.



CONSOLIDADO DE PQRSDF DE LOS MESES DE ABRIL, MAYO, JUNIO DE 2024.

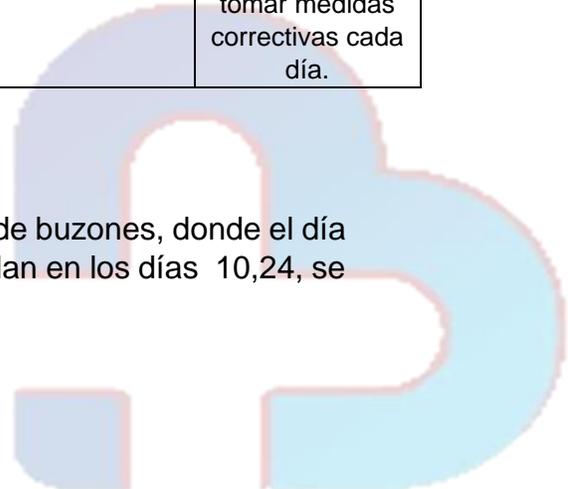
En el mes de **ABRIL**, se evidencia que se realizó apertura de buzones, donde el día 26 no se encontró registro de PQRSDF, pero se detallan en los días 05, 12,19, se describen a continuación:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSDF	FECHA APERTURA DEBUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDF
01	Q.	26/03/2024	05/04/2024	05/04/2024	BUZONES DE (PQRSDF)	Un auxiliar de enfermería de mata de maíz manifiesta que existe un Mal servicio de los empleados de la farmacia de COODESCOR.	La coordinadora de SIAU comunica que los empleados de COODESCOR tienen sus horarios establecidos, los cuales son coordinados desde su entidad. Además, los días del 25 al 29 de marzo el personal estaba en capacitación y eso se notificó con antelación.
02	R.	09/04/2024	12/04/2024	12/04/2024	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta malos olores en el área de hospitalización e inadecuadas condiciones de la habitación.	La coordinadora de SIAU pidió disculpas y se compromete a mejorar la calidad del servicio realizando una llamado de atención al servicio general.



03	Q.	11/04/2024	12/04/2024	12/04/2024	BUZONES DE (PQRSDF)	Trato no adecuado de un médico de consulta externa.	Se comunica a la usuaria que se le realizo el respectivo llamado de atención y descargo, donde el medico aceptó que no es la forma adecuada de dirigirse y que asume la responsabilidad y se compromete a brindar una mejor atención.
04	Q.	No reporta	12/04/2024	12/04/2024	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta que los empleados de facturación tardan mucho y se forman unas aglomeraciones en el área y que anteriormente se sacaba una cita y no había que facturar y hoy en día sí.	La coordinadora del SIAU informa que se está realizando análisis y revisión de nuestro software, porque es quien está exigiendo que las citas deben ser facturadas para que los médicos puedan cargar y revisar las historias clínicas y los procedimientos. Agradecemos nos manifieste su inconformidad del servicio para tomar medidas correctivas cada día.

En el mes de **MAYO**, se evidencia que se realizó apertura de buzones, donde el día 17,31 no se encontró registro de PQRSDF, pero se detallan en los días 10,24, se describen a continuación:





N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDF
01	Q.	07/05/2024	10/05/2024.	11/05/2024.	BUZONES DE (PQRSDF)	Trato no adecuado por un empleado de facturación para con el usuario.	De antemano La ESE pide excusas por el inconveniente presentado. Además, se le informa a la usuaria que se le paso un llamado de atención a la funcionaria de factura.
02	Q.	21/05/2024	24/05/2024.	25/05/2024.	BUZONES DE (PQRSDF)	Demora en la atención de un médico en la sala de urgencias.	La ESE HSCJ, informa que se realizó el respectivo llamado de atención. Pedimos excusas por el inconveniente causado y esperamos también poder brindarle una mejor calidad de servicios.

En el mes de **JUNIO**, se evidencia que se realizó apertura de buzones, donde el día 07,14 no se encontró registro de PQRSDF, pero se detallan en los días 21, 24,31, se describen a continuación:

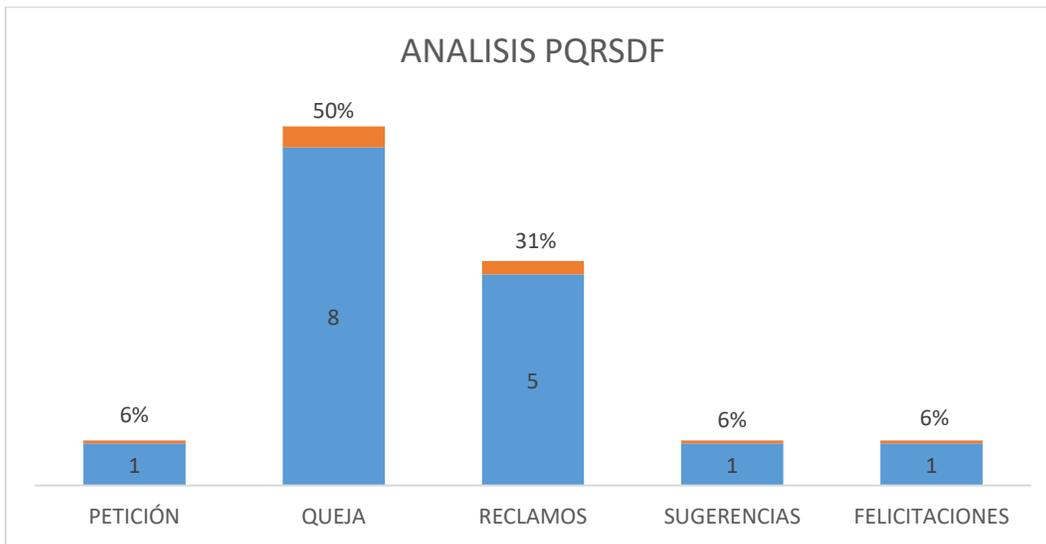
N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDF
01	F.	19/06/2024	21/06/2024.	24/06/2024.	BUZONES DE (PQRSDF)	Felicitaciones a una medico en el área de Urgencias.	Agradecemos sus felicitaciones, porque nos llenan de satisfacción y nos hacen estar más comprometidos para nuestros pacientes.



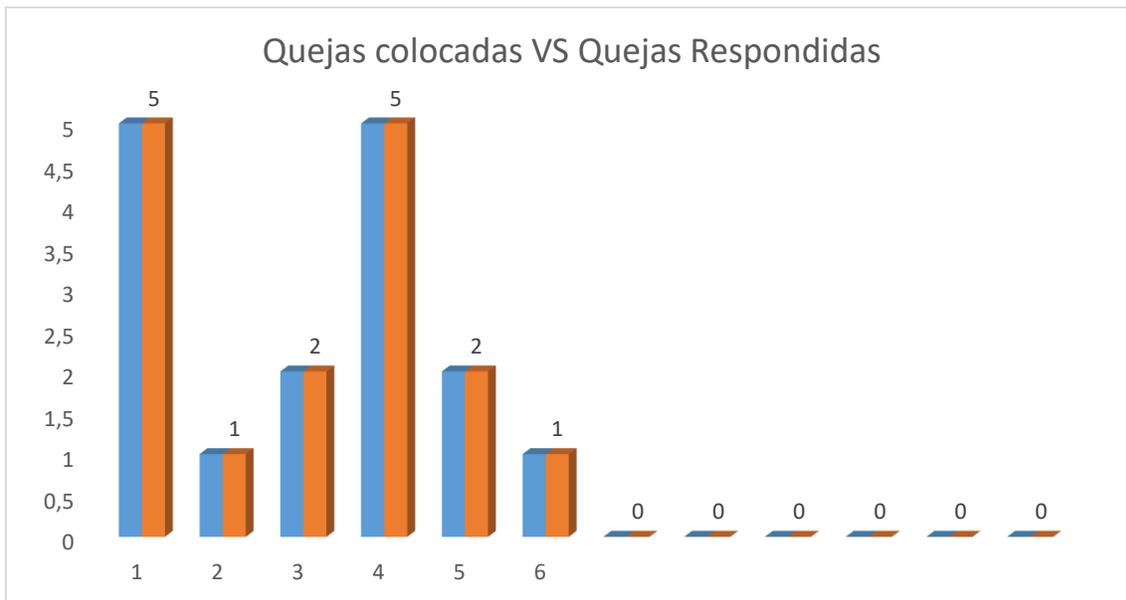
Se observa un número de una (1) petición, ocho (8) quejas, cinco (05) reclamos y Una (01) felicitaciones, una (01) Sugerencias, recibidas durante el primer semestre del año 2024, para un total de 16 PQRSDf, los cuales evidencian que disminuyeron en doce (12) PQRSDf en comparación al segundo semestre del año 2023, que tuvo veintiocho (28) PQRSDf. La mayoría de ellas, se deben a no cumplimiento de los horarios establecidos por parte de los profesionales al momento de atender las consultas y en algunas veces trato no adecuado por parte de los funcionarios.

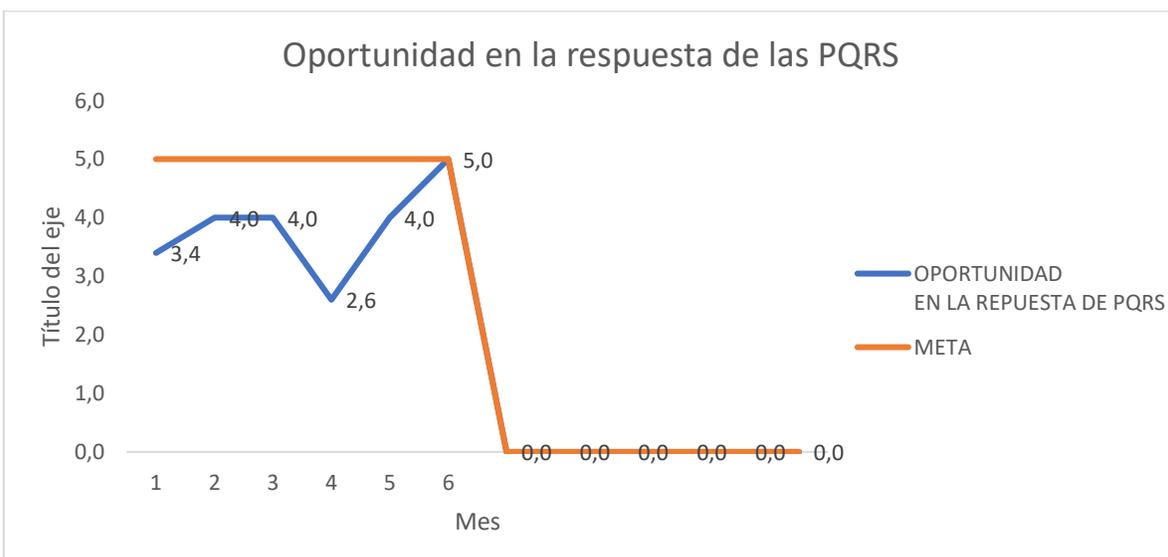
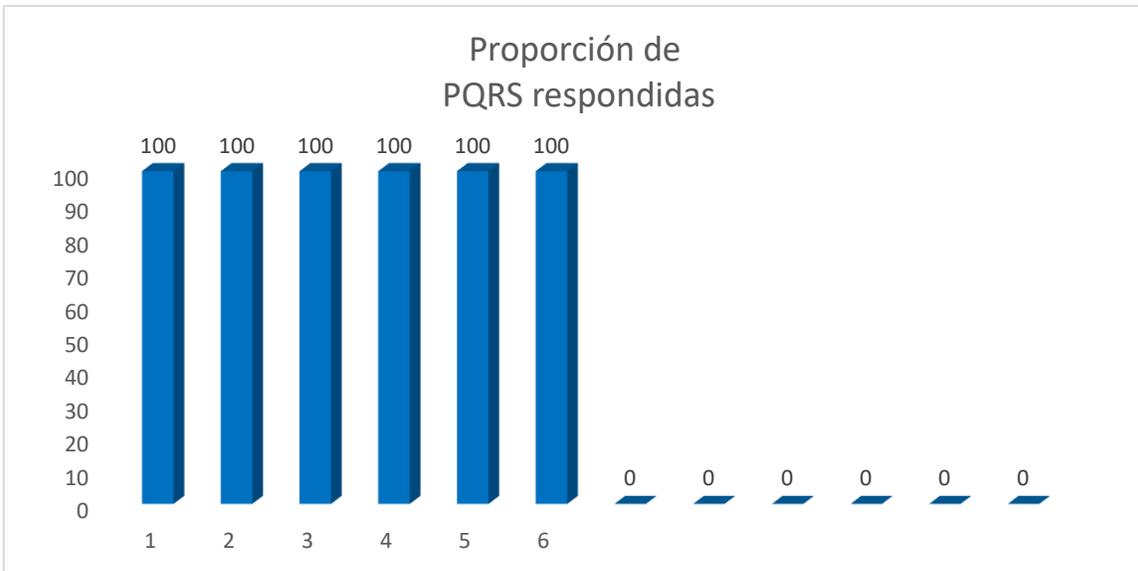
ANALISIS DE PQRSDf DEL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024.

COMPORTAMIENTO SIAU



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD
E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN







MES	ANALISIS OPORTUNIDAD	ELABORÓ	REVISÓ
1	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Enero, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 3.3 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta, solo hay una fecha que no coincide con el presente mes porque la usuaria escribe la fecha en que va al puesto de salud para ser atendida.	SARA VIDAL	Alberto Vidal
2	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Febrero, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 4.0 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta	SARA VIDAL	Alberto Vidal
3	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Marzo, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 4.0 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta	SARA VIDAL	Alberto Vidal
4	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Abril, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 2,6 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta	SARA VIDAL	Alberto Vidal
5	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Mayo, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 2,6 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta	SARA VIDAL	Alberto Vidal
6	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Junio, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 5, días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta	SARA VIDAL	Alberto Vidal

SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES.

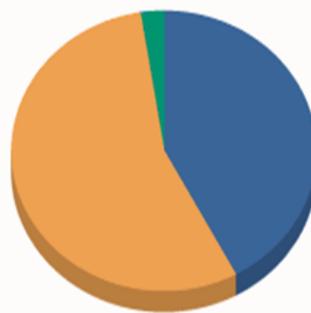
Se evidencia que la oficina del SIAU ha realizado la socialización de los derechos y deberes a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, respecto los servicios de salud que presta la institución, la asistencia de los usuarios queda registrada en formatos diligenciados con nombres y firmas de los usuarios, en los cuales firman 26 usuarios en el mes de enero, 21 usuarios en el mes de febrero, 21 usuarios en el mes de marzo, 21 en abril, 21 en Mayo y 21 usuarios en Junio.

ENCUESTAS DE SATIFACION A LOS USUARIOS (ENERO-JUNIO).

Durante el primer semestre del año 2024, se realizaron 8.003 encuestas a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS; relacionada con la asignación de citas médicas, tipo de población, tiempo de espera en la consulta externa, en cuantos días se realizan los exámenes de laboratorio, tiempo de espera para los EKG, calificación de la atención y trato del médico y de enfermería, como califica el aseo del hospital, como califica el servicio utilizado, recomendaciones del hospital, los derechos y deberes.

COMO CALIFICA USTED EL SERVICIO UTILIZADO EN LA E.S.E.

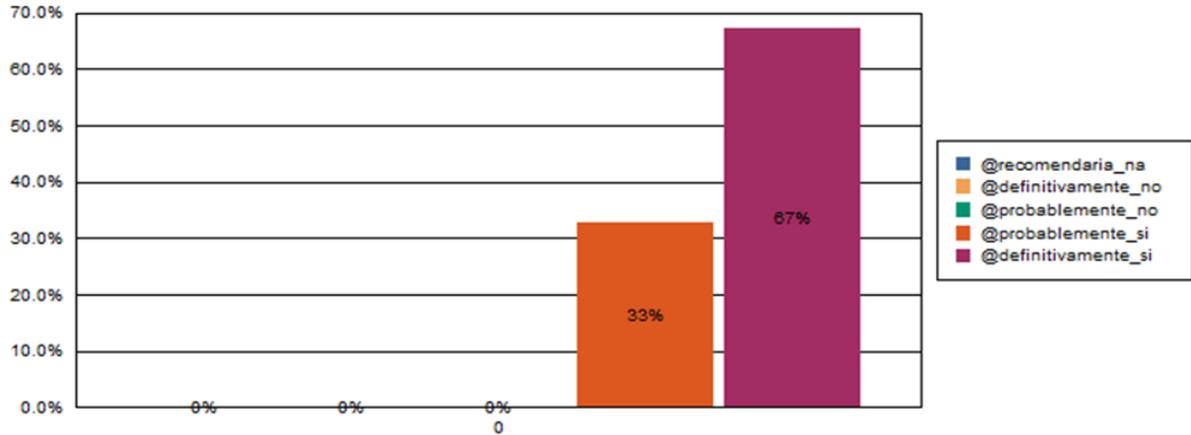
Como califica su experiencia global al respecto a los servicios...



@muy_buena	42.1%
@buena	55.5%
@regular	2.4%
@mala	0.0%
@muy_mala	0.0%
@no_responde	0.0%
Total:	100.0%

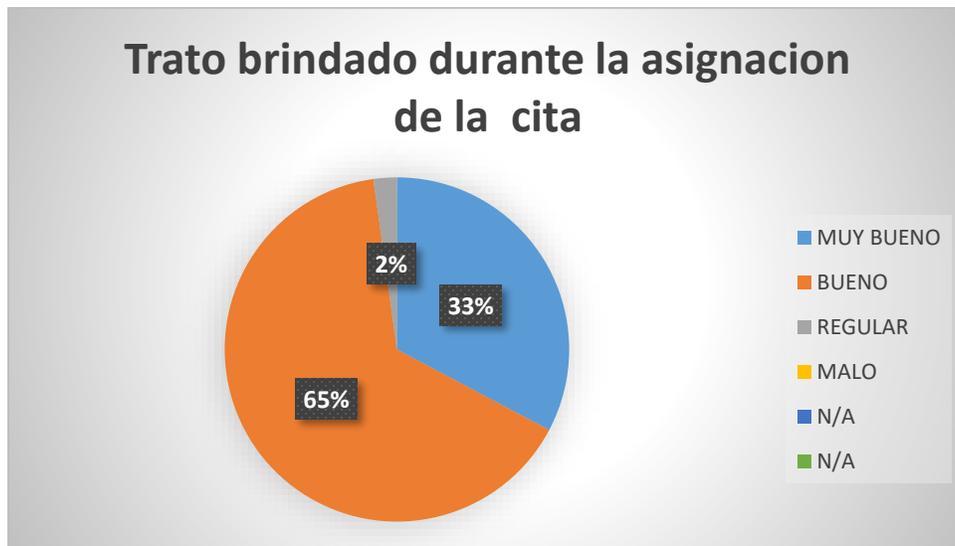
De los 8.003 encuestados, en el semestre (Enero-Junio), el 42,1% respondió que la experiencia en la atención fue muy buena, el 55,5% calificó la experiencia como Buena y el 2,4% dijo que su experiencia fue regular.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



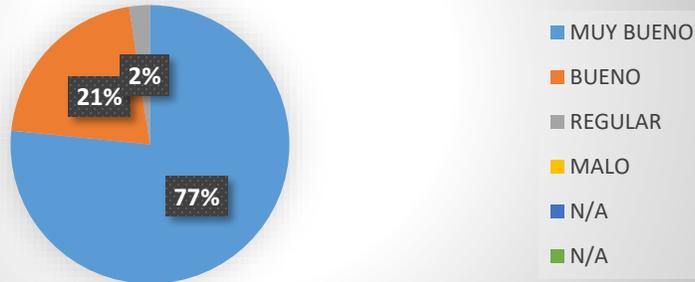
De los 8.003 encuestados, en el semestre (Enero-Junio), 5.362 usuarios, respondieron que definitivamente sí y 2.641 respondieron que probablemente sí recomendarían la ESE a sus familiares o amigos.

Trato brindado durante la asignación de la cita



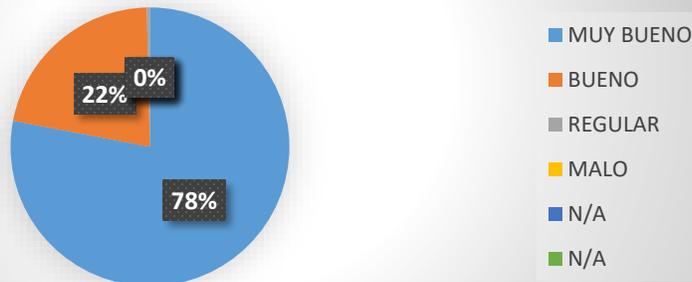
De los 8.003 encuestados, en el semestre (Enero-Junio), el 33% respondió que el trato recibido fue muy bueno, el 65% calificó el trato recibido como bueno y el 2% dijo que recibió un trato regular durante la asignación de la cita.

Condiciones de privacidad, discreción, confidencialidad

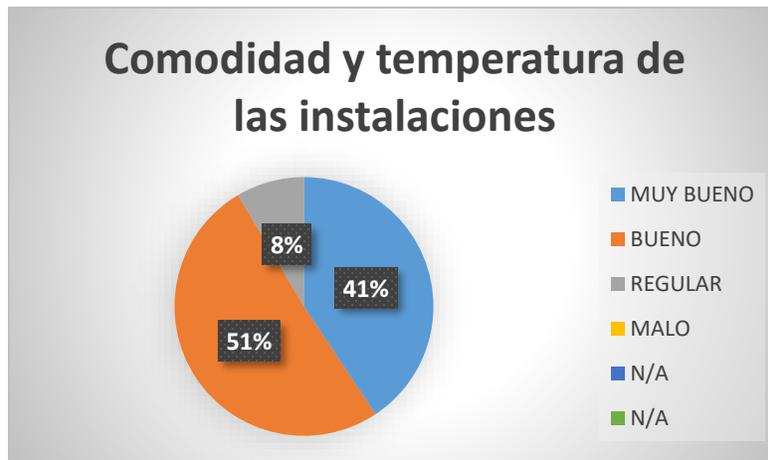


De los 8.003 encuestados, en el semestre (Enero-Junio), el 77% respondió que el tuvo condiciones de privacidad, discreción y confidencialidad muy buenas; el 21% las calificó como buenas y el 2% las calificó como regular.

Presentación personal de las personas que lo atendieron



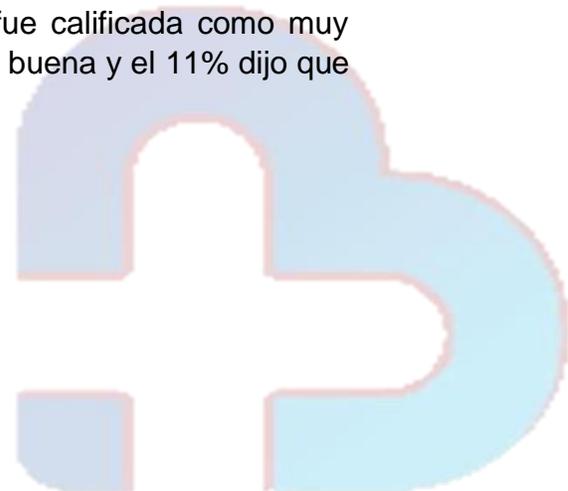
De los 8.003 encuestados, en el semestre (Enero-Junio), el 78% respondió que la presentación personal de quienes lo atendieron, fue muy buena y el 22% calificó la presentación del personal como buena.



La temperatura de las instalaciones fue calificada como muy buena, por el 41% de los encuestados; el 51% dijo que es buena y el 8% dijo que la temperatura es regular.



La limpieza y aseo de la sala de espera y consultorio, fue calificada como muy buena, por el 43% de los encuestados; el 46% dijo que es buena y el 11% dijo que es regular.

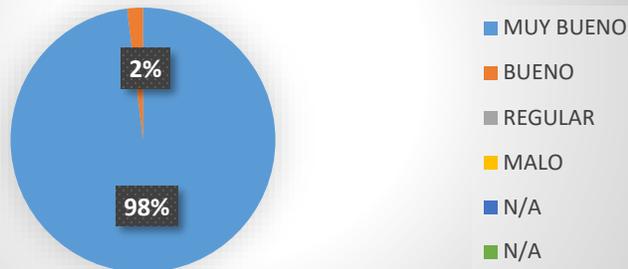


Le informaron oportunamente sobre documentos



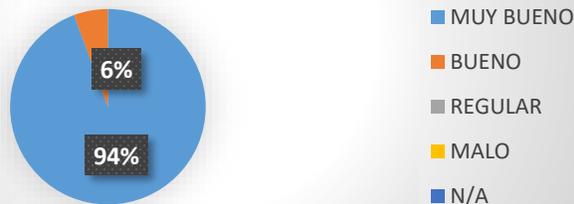
El 100% de los encuestados, respondió que le informaron oportunamente sobre los documentos requeridos para la atención.

El profesional en salud le hablo claramente

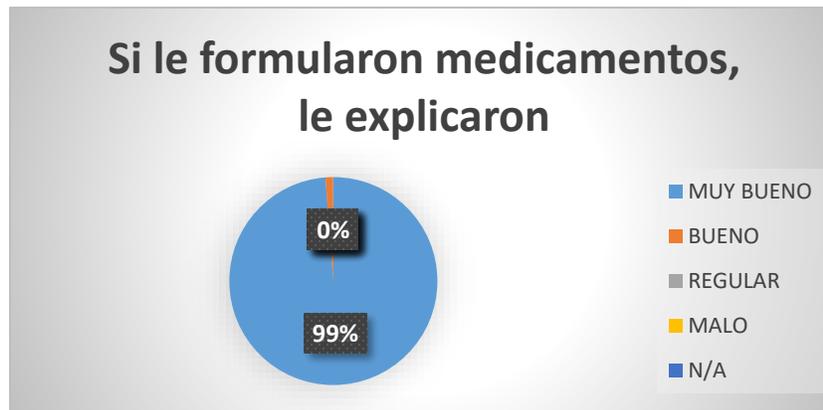


El 98% de los encuestados, dijo que la comunicación con el personal de la salud fue muy buena y el 2% dijo que fue buena.

le ordenaron exámenes o procedimientos



Al 94% de los encuestados, se le ordenaron exámenes clínicos y al 6% no.



El 99% de los encuestados, dijo que le explicaron la forma de tomar los medicamentos ordenados y el 1% dijo que no.

En términos generales la entidad muestra que el desempeño de cara a los ciudadanos en cuanto a términos para responder las diferentes solicitudes se hace dentro de los términos de los plazos de ley.

CONCLUSIONES.

- Del seguimiento realizado al SIAU se evidencia que esta oficina cuenta con personal capacitado para prestar el servicio, y que se efectúan las atenciones requeridas y oportunas a las orientaciones solicitadas por los usuarios.
- Se evidencia la disponibilidad de los formatos de las PQRSDf en los diferentes buzones de la ESE y diferentes puestos de salud.
- Los canales de atención cumplen con las condiciones técnicas necesarias para que sean accesibles a todos los ciudadanos en condiciones de igualdad.
- Se dan respuestas oportunas a las PQRSDf, se realizan las encuestas sobre la satisfacción del usuario, se realiza entrega oportuna de informes a la Dirección Local de Salud y a la gerencia, donde se detalla el número de PQRSDf encontradas en los buzones y gestionadas durante el mes, con visto bueno de calidad y en lo corrido del primer semestre, se evidencian planes de mejoramiento que comprueben acciones sobre el mejoramiento continuo de los servicios de salud que presta la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, en temas como: TRATO DIGNO, CIRCULAR EXTERNA #047, PROTECCION AL USUARIO.



RECOMENDACIONES.

1. Socializar PQRSDf con líderes de los servicios para dar respuesta a los usuarios.
2. Presentar constancia de las respuestas de las PQRSDf mediante firmas del oficio recibido, por parte de los usuarios.
3. Efectuar capacitaciones sobre humanización en los servicios de salud, a los profesionales de la salud y administrativos.
4. Se invita a implementar Acciones de mejora para todas las PQRSDf presentadas.
5. Tabular adecuadamente las respuestas de usuarios en las encuestas de satisfacción global, de modo que expresen las cifras de usuarios a los cuales corresponden los porcentajes de las gráficas.
6. AUMENTAR número de encuestas mensuales de satisfacción global realizando un total de 3000 encuestas mensual, para tener una muestra significativa sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos en la ESE.
7. Revisar en la página WEB de la ESE el formulario electrónico para que la recepción, de PQRSDf, efectúe y siga los lineamientos señalados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones a través de la estrategia de gobierno en línea.
8. Para el cumplimiento de los estándares tener en cuenta los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones estipuladas en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2 emitido por la DAFP.

Cordialmente.



ZULIM TRUJILLO GUERRA.

Jefe De Control Interno.

E.S.E. Hospital Sagrado Corazón De Jesús.

