SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JUNIO 30 DEL 2025

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

INTRODUCCION

Atendiendo uno de los propósitos del Sistema de Control Interno, el cual, está orientado a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de seguimiento al tratamiento de las PQRSFD recibidas durante el PRIMER SEMESTRE del 2025, las cuales, han sido recepcionadas por los diferentes canales de participación ciudadana y atendidas por las diferentes dependencias de la entidad durante el período comprendido entre enero a junio.

El informe toma como base la información que presenta la coordinación del SIAU: tabulación de encuestas de satisfacción, apertura de buzones, charlas educativas, y asesorías personalizadas a los usuarios.

La oficina de atención al usuario – SIAU - es la encargada del manejo de la atención del usuario de la ESE de Contratación así como velar por los derechos y deberes de los ciudadanos que requieren los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio además de las propuestas de mejora al sistema de Atención al Ciudadano.

La ESE cuenta con los siguientes mecanismos de participación ciudadana relacionados con este requerimiento y que son materia de análisis para el presente informe, correspondiente al PRIMER semestre del 2025:

- ✓ Oficina del usuario – SIAU
- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Ventanilla única
- ✓ Link de quejas y reclamos página web
- ✓ Oficina de recepción – Gerencia
- ✓ Encuestas de satisfacción del usuario

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento al requerimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que establece la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos y seguimiento a lo establecido en Capítulo I del Título II de la Ley 1437 de 2011 relacionado con el seguimiento a Derechos de Petición del Ciudadano.

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

2. ALCANCE

Para el presente informe se analizará las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante los diferentes canales de atención al ciudadano en el Hospital Sanatorio de Contratación E.S.E durante el período correspondiente del 01 de Enero al 30 de Junio de 2025.

Se verificará la información referente a:

- Buzones de sugerencias y link de quejas y reclamos página web
- Recepción, gestión y respuesta a PQRSF
- Comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y orientación al Usuario

Se toma como base los procedimientos documentados y la normatividad vigente.

3- ATENCIÒN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Como eje fundamental del proceso SIAU, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al sistema de salud actual. Es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que llegan éstos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

Canal	Modo de contacto
Telefónico	310 209 55 89 - 312 583 03 72 – 601 691 6987
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	http://www.sanatoriocontratacion.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso, edificio Don Bosco; en horario hábil
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención consulta externa, urgencias y Edificio Carrasquilla. Los cuales son revisados cada quince días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley.

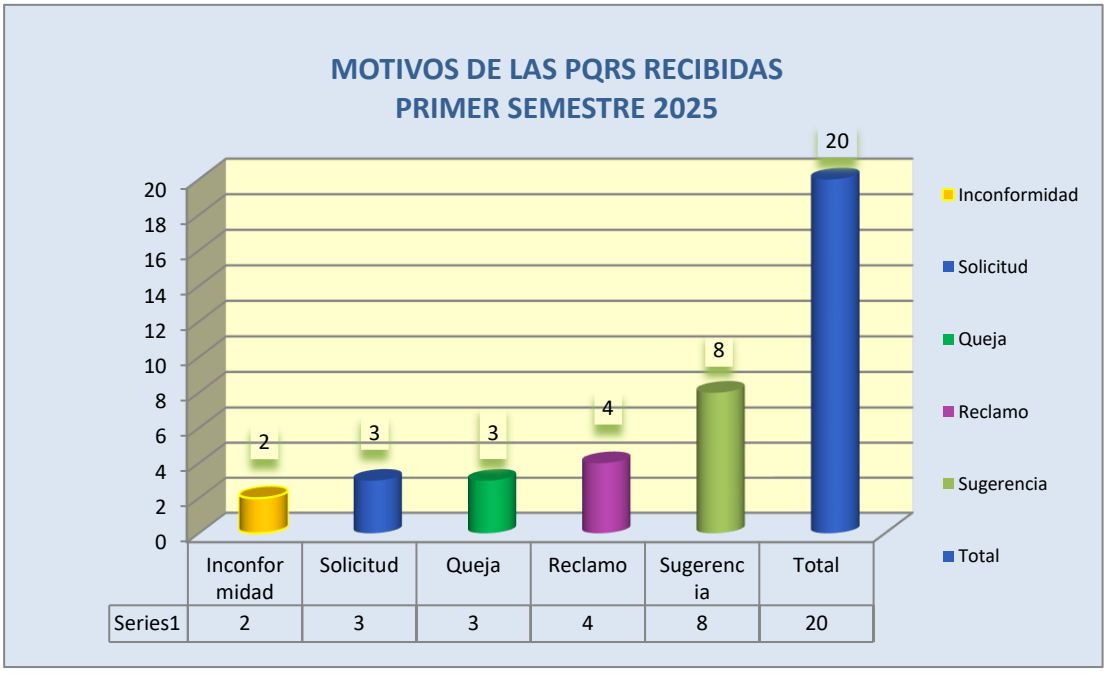
Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE Sanatorio de Contratación, además es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción del usuario.

4- ANALISIS DE LA INFORMACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)

Durante el PRIMER semestre de 2025 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla y de la página web en el link de PQRS se recepcionó y tramitó 20 manifestaciones radicadas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a quince (15) peticionarios inconformes.

MOTIVOS DE LAS MANIFESTACIONES RADICADAS EN BUZONES Y PAGINA WEB



Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

1- El 40% de las PQR recibidas en el semestre corresponde a ocho (8) *SUGERENCIAS* de los usuarios en las que manifiestan a través escrito y recepcionado en los diferentes buzones de la Institución:

- Usuaria sugiere pintar la virgen de color azul y rosado (ubicada en el primer piso del edificio Don Bosco) También sembrar plantas con flores en la zona verde.

- Usuario manifiesta la actitud de mala cara y amargura por parte de una trabajadora oficial. Se requiere más disponibilidad y un mejor trato en su servicio.

- Usuario sugiere poner en funcionamiento los televisores ubicados en el área de sala de espera de consulta externa y toma de laboratorios.

- Se recibió sugerencia de mejorar los aseos en el Albergue Mazarello. El mismo usuario manifiesta que una trabajadora oficial es muy confianzuda con los pacientes

- Usuario sugiere tener en cuenta cambiar el lugar del servicio de urgencias, por cuanto, se encuentra junto al hospital de los enfermos

- Usuario sugiere se realice revisión en los aseos del Mazarrello, sillas y baños.

- Usuario sugiere se deje un mensaje escrito en el área de Estadística, informando el día que no se programan citas, esto con el fin de evitar perder tiempo y madrugar.

- Usuario manifiesta inconformidad con la atención que ofrece una funcionaria del área administrativa en la dependencia de facturación, siendo grosera y descortés. Una persona así debería trabajar donde no tenga contacto con la gente.

2- Entre las PQR recibidas, hay cuatro (4) *RECLAMOS* que representan el 20% de las expresiones de los usuarios, quienes manifiestan:

- Demora en la atención de urgencias (13 de enero)

- Usuaria reclama que la enfermera que se encontraba en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico el día 18 de febrero del 2025 no cuenta con la experiencia en la toma de muestras.

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

- Usuario reclama por qué en el Sanatorio de Contratación no se cuenta con el servicio de Oftalmología? Se aclara que éste servicio no está habilitado por cuanto somos una ESE de primer nivel.

- Usuario reclama el por qué una funcionaria del área administrativa que es pésima en el servicio al cliente esté ubicada atendiendo en el área de facturación.

3- En el período de estudio y análisis se recibieron tres (3) *QUEJAS* que representan el 15% de las manifestaciones recibidas por parte de los usuarios donde dan a conocer:

- Consulta externa: La usuaria manifiesta que el día 10 de diciembre del 2024, acudió al Sanatorio a Consulta externa y la Dra Trespalacios le negó los medicamentos que ya le habían formulado, la gritó y no se los dio. Merezco respeto soy mayor de edad.

  (Se aclara que la paciente de 85 años acudió sola a la cita de control por riesgo-cardio vascular. Y deseaba medicamentos que no corresponden al programa de PyP mencionado anteriormente)

- Queja por la mala atención recibida por parte del Dr Mosquera con su hija Dariana Andrea Melisa. Según el profesional quien atendió a la niña los días viernes y sábado, sólo tenía una simple gripa y la fiebre no le pasaba. Volví el lunes y el diagnóstico fué bronquitis aguda.

- Usuario se queja por la atención ofrecida a su menor hijo en el servicio de urgencias, por parte de la auxiliar de enfermería, no muy profesional, de poca paciencia para canalizar y realizar otras actividades que requería su hijo.

4- En los buzones de PQRS se recepcionaron en el primer semestre 2025, tres (3) *SOLICITUDES*, representando el 15% del total de requerimientos de los usuarios:

- Usuario, solicita a Gerencia suscribir contrato con COOSALUD para que le realicen las terapias físicas que necesita

- La segunda usuaria solicita a la Gerencia agilizar el contrato para toma de citologías ya que por su condición de salud requiere urgente la toma de su citología. Además, también requiere terapias físicas desde el mes de octubre y no ha podido realizarlas por falta de contratos con la EPS

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

- Usuario solicita se tomen medidas y se dé cumplimiento al reglamento del albergue debido a la cercanía y confianza que la trabajadora oficial de la institución, mantiene con los pacientes. Exigimos que la cambien de lugar ya que solo hace manualidades en beneficio propio, gastando luz entre otros servicios del albergue.

5- También se recepcionaron dos (2) inconformidades que representa el 10% de los mensajes presentados por la ciudadanía en los buzones de sugerencias.

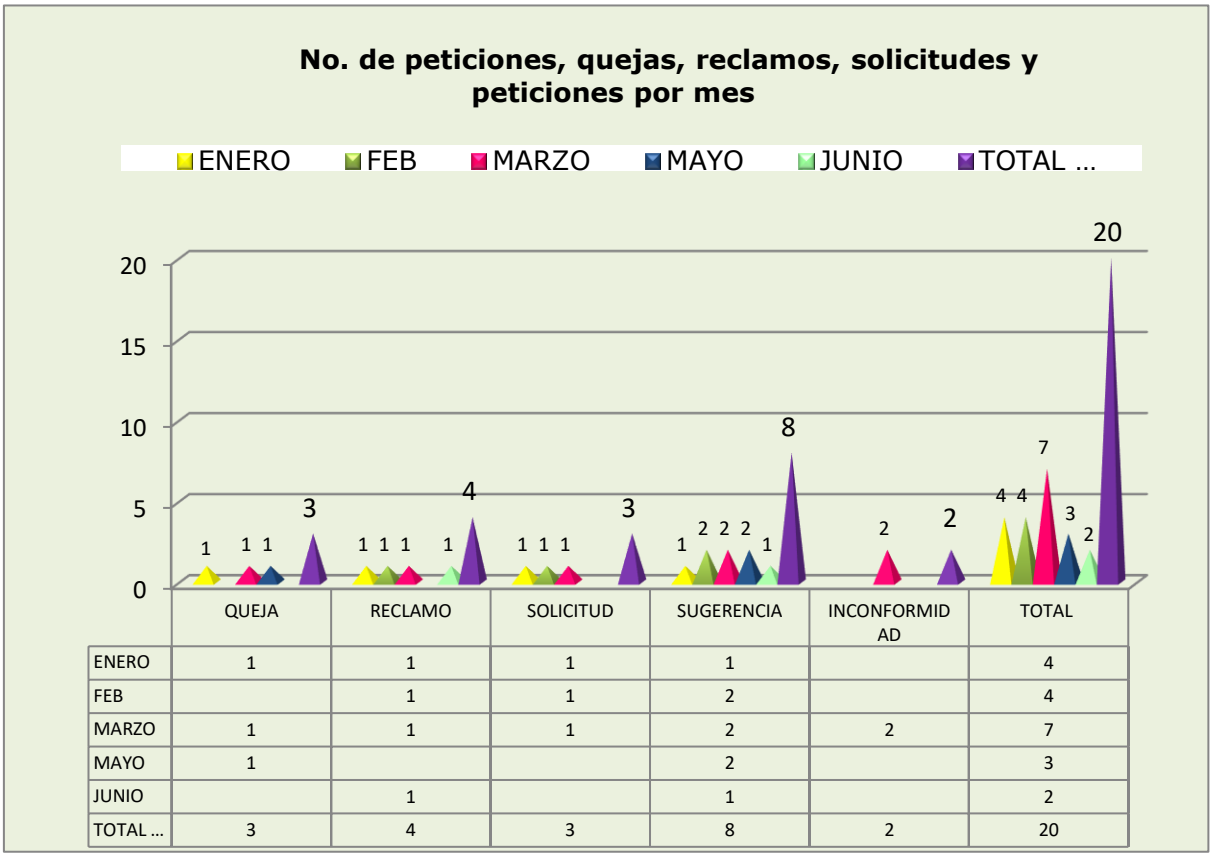
- Dichas inconformidades están dirigidas hacia una trabajadora oficial quien desempeña el cargo como portera de un albergue; y continuamente se ve hablando con los hombres de dicho albergue, lo que puede ocasionar conflictos con las esposas de ellos.
  Se solicita revisar el caso y colocarle funciones que la mantengan ocupada y así evitar confusiones en un albergue que es para recuperación y descanso de los albergados.

NUMERO DE PETICIONES,QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR MES

De acuerdo a la información recepcionada por el SIAU, se realiza evaluación al primer semestre del 2025, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponden a:

	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	INCONFORMIDAD	TOTAL
Enero	1	1	1	1		4
Febrero		1	1	2		4
Marzo	1	1	1	2	2	7
Mayo	1			2		3
Junio		1		1		2
TOTAL	**3**	**4**	**3**	**8**	**2**	**20**

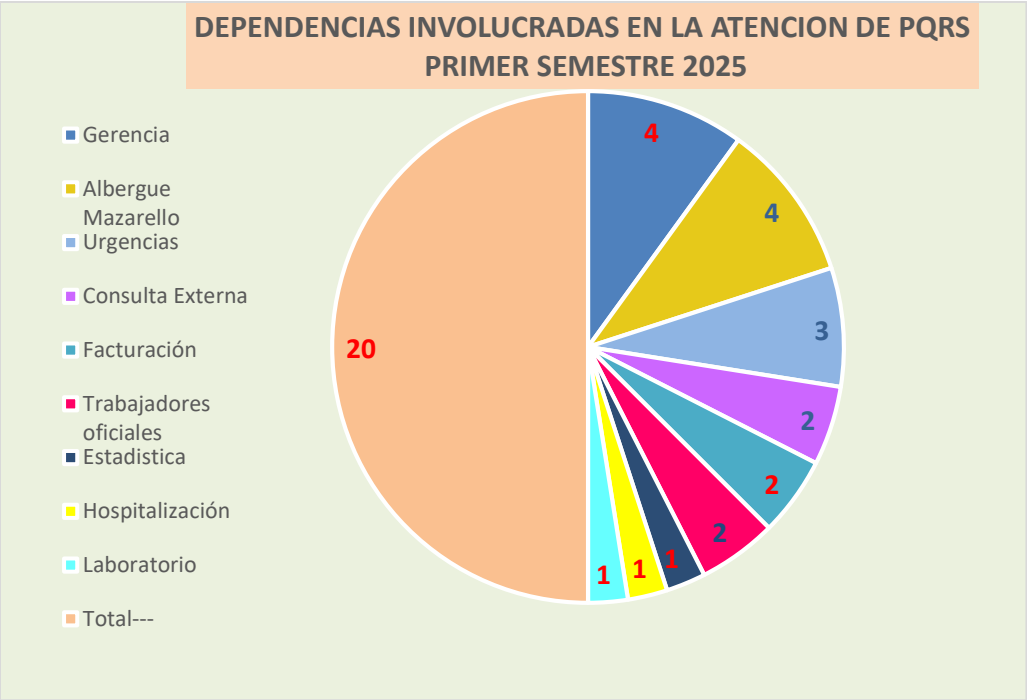
Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co



	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	INCONFORMIDAD	TOTAL
ENERO	1	1	1	1		4
FEB		1	1	2		4
MARZO	1	1	1	2	2	7
MAYO	1			2		3
JUNIO		1		1		2
TOTAL ...	3	4	3	8	2	20

AREAS Y/O DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS CON PQRS	
Dependencia y/o área	Cantidad
Gerencia	4
Albergue Mazarello	4
Urgencias	3
Consulta Externa	2
Facturación	2
Trabajadores oficiales	2
Estadistica	1
Hospitalización	1
Laboratorio	1
TOTAL	20

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co



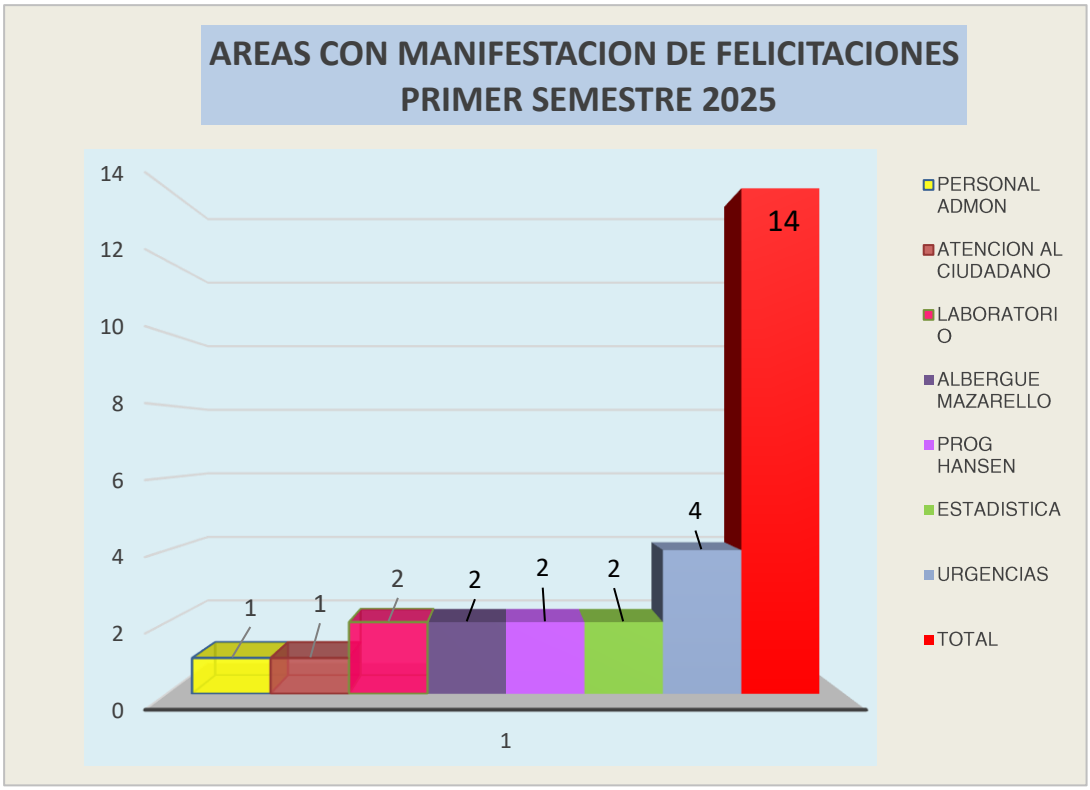
5- FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2025

En las manifestaciones recibidas en el período de estudio a través de los diferentes canales de comunicación se evidenció catorce (14) felicitaciones dirigidas a funcionarios y dependencias de la Institución.

AREAS FELICITADAS POR LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	No. DE FELICITACIONES
Atención al ciudadano	1
Personal administrativo	1
Albergue Mazarello	2
Estadística	2
Laboratorio	2
Programa Hansen	2
Urgencias	4
Total	**14**

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co



- En el Albergue Mazarello se recibe dos (2) felicitaciones dirigidas a la trabajadora oficial encargada de la portería, Sra Rosa Torres, por su amabilidad, por su buena atención con todas las personas que ingresan al albergue Mazarello, por su nobleza y amabilidad con todos los abuelos.

- El Ing Pedro Castaño encargado de Estadistica recibe dos (2) felicitaciones por su labor y atención al usuario y su pronta solución y colaboración en citas. Gracias por ser tan amable y noble en su labor. Es muy servicial y está atento a colaborar en nuestras necesidades

- El equipo Hansen recibe dos (2) felicitaciones: muy humanos a la hora del servicio, tienen sencillez para ofrecer un excelente servicio y atención. Eficientes a la hora de atender a los pacientes.

- La enfermera Mayerklin Carvajal recibe dos (2) felicitaciones por su excelente servicio en el laboratorio del hospital. Persona muy amable y especial con los usuarios

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

- Usuaria manifiesta gratitud en la atención de su hijo menor de edad en el área de urgencias, afirma que la atención fue buena por parte de la médico Dra Arledys Trespalacios, los enfermeros y la funcionaria administrativa Sra Marly Mateus

- También se recibió felicitación y gratitud por la colaboración recibida de la Sra Alba Rosa Perez, encargada de la of de Atención al ciudadano.

6- MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece. Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar: Derechos y deberes, procesos administrativos (talento humano), servicio y atención, ambiente físico (infraestructura), satisfacción global; los cuales, integran la globalidad del servicio y contienen la información para el respectivo análisis.

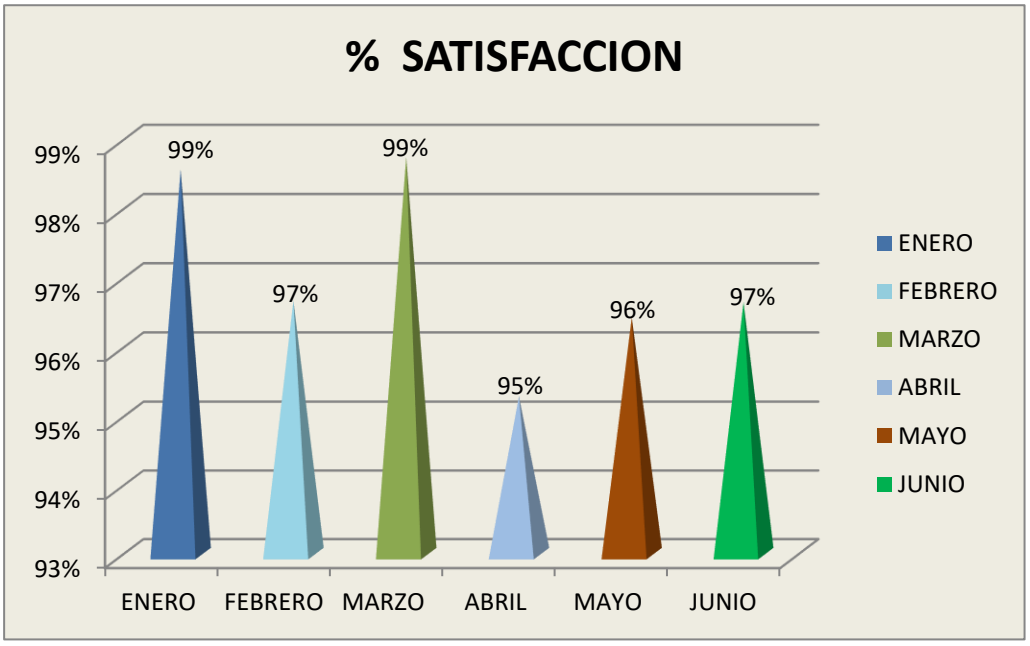
A continuación, se relacionan los servicios evaluados por mes y el porcentaje de satisfacción logrado de acuerdo a las encuestas aplicadas a usuarios de la E.S.E.

MEDICION PORCENTAJE SATISFACCIÓN

SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Consulta por enfermería	100,00%	100,00%	100,00%	95,55%	100,00%	98,00%
Consulta general o especializada	100,00%	100,00%	95,00%	93,68%	100,00%	95,26%
Dispensación de medicamentos	100,00%		100,00%	95,00%	100,00%	
Odontología	100,00%	100,00%	100,00%	95,83%	100,00%	98,71%
Urgencias	90,00%	80,00%	95,00%	98,00%	100,00%	92,86%
Laboratorio	100,00%	100,00%	100,00%	93,75%	75,00%	96,00%
Vacunación	100,00%	100,00%	100,00%	98,00%		99,09%
Imágenes diagnosticas			100,00%	92,50%		
Fisioterapia					100,00%	
% Satisfacción mensual	**98.57%**	**96,67%**	**98,75%**	**95,29%**	**96,43%**	**96,65%**

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

MES	% SATISFACCION
Enero	99%
Febrero	97%
Marzo	99%
Abril	95%
Mayo	96%
Junio	97%



7- CONCLUSIONES

Fortalezas:

La ESE de Contratación cuenta con herramientas para la participación ciudadana a través de:

- Oficina del SIAU

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

- Buzones de sugerencias
- Link de quejas y reclamos en la página web de la Entidad
- Oficina de recepción de correspondencia en Gerencia donde se radican todas las quejas, derechos de petición y de información.
- Trámites y servicios avalados ante el SUIT.

La E.S.E. Sanatorio de Contratación Santander, da cumplimiento a lo establecido en cuanto a disponer de 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.

Durante el PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2025, la oficina de Atención al ciudadano adelantó actividades para encontrar una positiva respuesta por parte de las áreas:

- Se analizó quincenalmente las quejas interpuestas para aplicar correctivos o planes de mejora en el área donde se generó la queja.

- Mediante entrega física o correo electrónico se informa al funcionario responsable de Talento Humano, anexando copia del documento o querella recibida. Esta solicitud se envía oportunamente para dar respuesta al reclamante, lo que facilita a cada área tener tiempo suficiente para proyectar y enviar la respuesta solicitada.

- Desde la oficina de Talento Humano direccionan la querella al funcionario responsable del proceso de quien se ha recibido o recepcionado la queja interpuesta por un tercero, para que emita un oficio explicando lo acontecido y presente sus descargos y plan de mejora (si es el caso) frente a lo escrito por el ciudadano en su requerimiento.

- Cada semana se tiene destinado treinta (30) minutos en la emisora comunitaria la voz de la Fé donde se orienta a los usuarios en Derechos y Deberes. Entre otros temas expuestos a la comunidad tenemos: socialización de los canales de comunicación habilitados por el Sanatorio a disposición de la comunidad y líneas telefónicas para solicitud de citas y servicios. Invitación a participar en las tomas de citologías, prevención cáncer de cuello uterino, invitación a la comunidad en general a acceder a la pagina web del hospital, donde pueden encontrar información importante como informes, gestión presupuestal y noticias. Socialización política de participación social en salud PPSS. Invitación a la comunidad en general a acceder a la información sobre las declaraciones de los contratistas y empleados del Sanatorio del

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

Contratación ESE como lo establece la Ley 2013 de 2019. Prevención del dengue. Alimentación saludable. Salud mental, manejo de emociones, enfermedad de Hansen.

La adjudicación de citas en el área de Estadística se realiza de manera telefónica y presencial; a partir de las 7:30 am se asigna la agenda del siguiente día.

Los ciudadanos tienen buena percepción sobre las instalaciones físicas, aseo y limpieza de la institución, así como orden en los consultorios.

Se observa que el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ESE Sanatorio de Contratación se desarrolla a un buen nivel dentro del marco normativo y misional de la Institución.

Debilidades:

A pesar de que la Institución ofrece capacitaciones permanentes sobre atención al cliente, humanización del servicio y seguridad del paciente, se presentan quejas e inconformismo por algunos usuarios al no sentirse bien atendidos por algunos funcionarios del área administrativa. Persiste las quejas por la demora en atención en servicios de urgencias y consulta externa por no llegar oportunamente el médico a iniciar consultas.

QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el PRIMER semestre de 2025 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en esta instancia.

8- RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer la política del buen trato realizando estrategia e implementando acciones de sensibilización y acciones de seguimiento, evaluación y mejoramiento.
- Realizar capacitaciones permanentes a los profesionales de la salud en humanización del servicio y seguridad del paciente.

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

- Mostrar siempre al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos a seguir dentro y fuera de la Institución.

- Se recomienda continuar con las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de PQRSFD

- Se debe informar a la oficina de Control disciplinario, el nombre de los funcionarios que incumplen en las respuestas de peticiones quejas y reclamos en los términos establecidos por la ley. En este caso la oficina de Control interno disciplinario y la oficina de Control Interno deberán realizar visitas de verificación para establecer el cumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos de los usuarios.

- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas relacionados con servicio al cliente, atención de derechos de petición y demás temas que fortalezcan a los servidores públicos en su relación con la comunidad que se atiende.

- Capacitación a los usuarios para crear cultura en el uso del buzón.

- Implementar un mecanismo que permita a los usuarios externos realizar seguimiento de las diferentes manifestaciones.

- Es importante continuar implementando acciones de mejora debidamente documentadas y soportadas con evidencias de su gestión y/o cumplimiento, para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a los requerimientos sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.

- Se debe priorizar la necesidad de fortalecer el seguimiento a la oportunidad en las respuestas como directriz de la línea de defensa estratégica y en el seguimiento de la primera línea de defensa; teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 35 del art. 38 de la LEY 1952 DE 2019, relacionadas con el derecho disciplinario, el cual cita los deberes de todo servidor público, "Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado"

- Establecer estrategias para fortalecer los procesos de orientación al ciudadano utilizando los canales virtuales, teniendo en cuenta los principios de transparencia, participación y racionalización de trámites

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

permitiéndonos generar una mejora del servicio y la relación entidad-ciudadano.

- Revisar las acciones recomendadas y hacer seguimiento a las acciones implementadas, con el fin de llevar un adecuado sistema de información y atención al usuario y cumplir con la mejora continua.

GLORIA ESPERANZA BERDUGO
Profesional con funciones de Control Interno

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

Calle 3 N° 2-72, Contratación Santander
Código Postal 683071
Teléfono Fijo 6076916987 Opción 4
Teléfono Móvil (57) 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co