



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

ESEHL-CI-028-2026

Puerto Asís, 04 de agosto de 2026



202610000003351
Fecha y Hora R.
2026-08-04 10:45:01

'DE CORAZON POR TU SALUD'

Doctora
LINA CRISTINA BRAVO MUÑOZ
Gerente
ESE HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS
La Ciudad

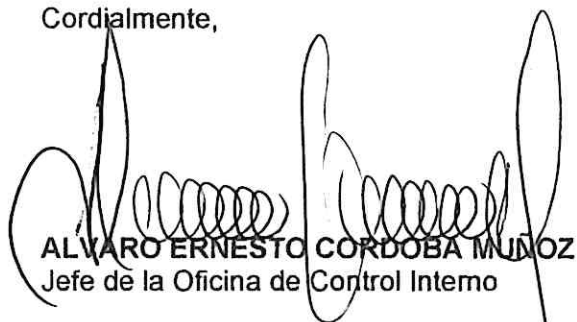
REFERENCIA: Presentación de informe de Satisfacción y Atención al Usuario primer semestre de la vigencia 2026.

Cordial saludo;

Adjunto al presente copia del Informe de Satisfacción y Atención al Usuario de la escucha prestada a los usuarios de la ESE Hospital Local de Puerto Asís, correspondiente al primer semestre del año 2026, cuyo periodo comprende desde el 01 de Enero al 30 de Junio de la vigencia en mención, conforme a lo requerido en Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en la precitada Ley y se publique oportunamente.

Sin otro en particular y por su eficiente y oportuna gestión agradezco de antemano.

Cordialmente,



ALVARO ERNESTO CORDOBA MUÑOZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

Anexo: copia del Informe de Satisfacción y Atención al Usuario primer semestre 2026 – (folios 13)



**Informe sobre la atención prestada por la
Institución, por parte de las Oficinas de
Quejas, Sugerencias y Reclamos.**

Primer semestre vigencia 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE SATISFACCION Y ● ATENCION AL USUARIO

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DE UNA INSTITUCIÓN
SE LOGRará CON EL MEJORAMIENTO CONTINUÓ CENTRADO EN EL MISMO

FECHA DE PRESENTACION : 28 DE JULIO DE 2026

INFORME PRIMER
SEMESTRE 2026
OFICINA DE
CONTROL INTERNO
DE LA
ESE HOSPITAL LOCAL
DE PUERTO ASIS



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

INFORME DE SATISFACCION Y ATENCION AL USUARIO

PRIMER SEMESTRE 2026

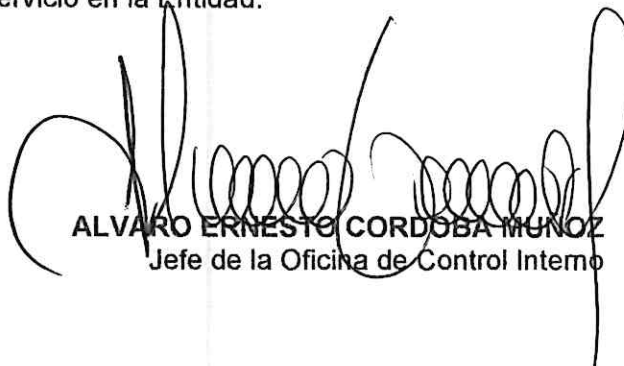
PERIODO INFORMADO: 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO - 2026

INTRODUCCION

En aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 y en lo conferido en la Ley 1474 del 2011, la ESE Hospital Local de Puerto Asís a través de su Sistema de Información y Atención al Usuario se ha comprometido a vigilar que el trato a todos sus beneficiarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizar a sus pacientes la atención por todos los canales de escucha con que cuenta la Empresa.

El presente **Informe de Satisfacción y Atención al Usuario** permitirá a la Empresa identificar por medio de variables, las necesidades y motivaciones de los pacientes para acceder a los diferentes servicios y que por otra parte, este estudio continuo nos dará elementos útiles para la toma de decisiones al interior de la Empresa, que permitan priorizar los canales de atención y determinar cuáles serían los más adecuados de acuerdo al perfil de nuestros usuarios (instituciones, servidores públicos y pacientes)

En este sentido, este informe pretende ofrecer un análisis soportado en evidencias tangibles, verificables del periodo evaluado por parte de la Oficina de Control Interno con el fin de que sean tomadas a bien como oportunidades de mejora por las Directivas y su grupo de trabajo, dentro de los principios de mejoramiento continuo que son el marco principal del Sistema De Gestión De La Calidad, Sistema De Control Interno y el Modelo Integrado de Planes y Gestión en el cual se desenvuelve esta Entidad, y así tomar con pro actividad las sugerencias tutelares y correctivas del presente informe, para aplicarlo como una herramienta de gestión y direccionar el mejoramiento del servicio en la Entidad.



ALVARO ERNESTO CORDOBA MUNOZ
Jefe de la Oficina de Control Interno



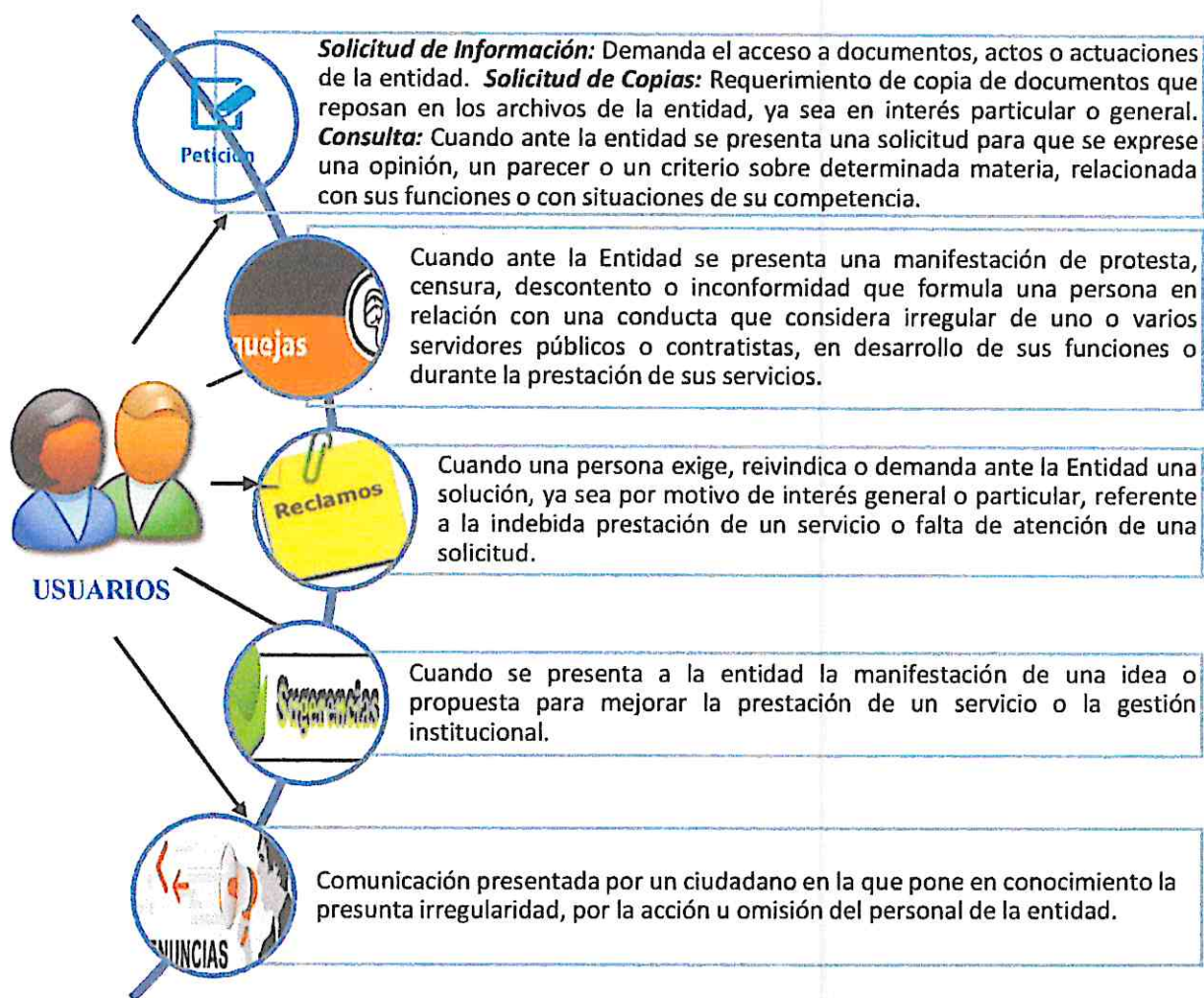
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

QUE SON LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta Gerencial para el control y mejoramiento continuo de los productos y/o servicios organizacionales. El sistema PQRS permite obtener información de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias y denuncias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE Hospital Local de Puerto Asís. Este sistema facilita a la organización tener alertas tempranas para dar respuesta a posibles falencias y establecer acciones para enfrentar las debilidades o amenazas para la Institución.





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

ASPECTOS GENERALES

Dentro de los aspectos generales referentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas en la ESE Hospital Local de Puerto Asís, es importante tener un canal o medio de comunicación entre la Institución y el usuario externo e interno, para que de esta manera fluya la información en ambos sentidos, todo esto guiado por el Sistema de Información y Atención al Usuario, el cual está definido por un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de construir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, logrando el acierto en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios, agregando valor a la atención suministrada; con el objetivo principal de salvaguardar el derecho a una atención con calidad y que para este fin se hace importante analizar los siguientes aspectos generales:

- Quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el primer semestre de 2026 áreas involucradas, cifras y causas más comunes.
- Análisis de las causas.
- Análisis porcentual frente al total de PQRS recibidas por la ESE Hospital Local de Puerto Asís, en el primer semestre del 2025 Vs primer semestre 2026.
- Gestión y acciones que tomó la Oficina de SIAU.

Los anteriores son los aspectos generales de mayor relevancia por analizar en el siguiente informe, de los cuales se va a determinar el total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de los diferentes canales y por el área a la que se le genera la observación, todo esto con el fin de tener un consolidado y realizar el comparativo con el mismo semestre del año anterior.

Todo esto se realizará de una manera analítica y secuencial para poder determinar las posibles falencias que se presentan con más frecuencia en la Empresa y así poder tener una herramienta en la toma de decisiones a nivel directivo.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

PRESENTACION: Universo de datos.

Tiempo: 01 de Enero al 30 de Junio de 2026

Responsable: Sandra Viveros Carlosama

Coordinadora de Sistema de Información y Atención al Usuario.

Los siguientes datos son generados por la Coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU de la ESE Hospital Local de Puerto Asís, en el primer semestre del año 2026, periodo comprendido del 01 de enero al 30 de Junio del 2026.

En donde a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Empresa (escrito, presencial, telefónico, página web y buzones) se ha recepcionado las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se generaron en este periodo específico.

- Total, de peticiones, quejas, reclamos recibidas por los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, enlace en página web y buzones) en la ESE Hospital Local de Puerto Asís, para el primer semestre del 2026: **173 PQRS**
- Total, de reclamaciones en contra de la Empresa Social del Estado Hospital Local de Puerto Asís para el primer semestre del 2026: **122 PQRS**
- Total, áreas que causaron, o motivaron que se originen los reclamos: **18**
- Total, denuncias por actos de corrupción para el primer semestre del 2026: **0**
- Total, de áreas de la Empresa Social del Estado Hospital Local de Puerto Asís, involucradas: **23**
- Total, de felicitaciones encontradas para el primer semestre del 2026: **51**

El anterior consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias fue generado por la Coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario, quien en concordancia con la Oficina de Control Interno desagregan las PQRS y las clasifican de acuerdo con la frecuencia con que se presentan, y se detalla en la siguiente tabla (tabla N°1). Para de esta manera poder tener un margen de análisis más definido y correlacionado con las cinco principales Áreas que generan insatisfacciones al interior de la Empresa.

TABLA N° 1 LISTA DE LAS AREAS QUE MAS GENERAN PQRS EN LA ESE		
Puesto del área que más genera	ASUNTOS MAS COMUNES DE LAS PQRS	Número
1° Área	Facturación	32
2° Área	Urgencias	23
3° Área	Coordinación Medica	16
4° Área	Consulta Externa	11
5° Área	Mantenimiento	07

Fuente: Coordinación de Sistema de Información y Atención al Usuario.



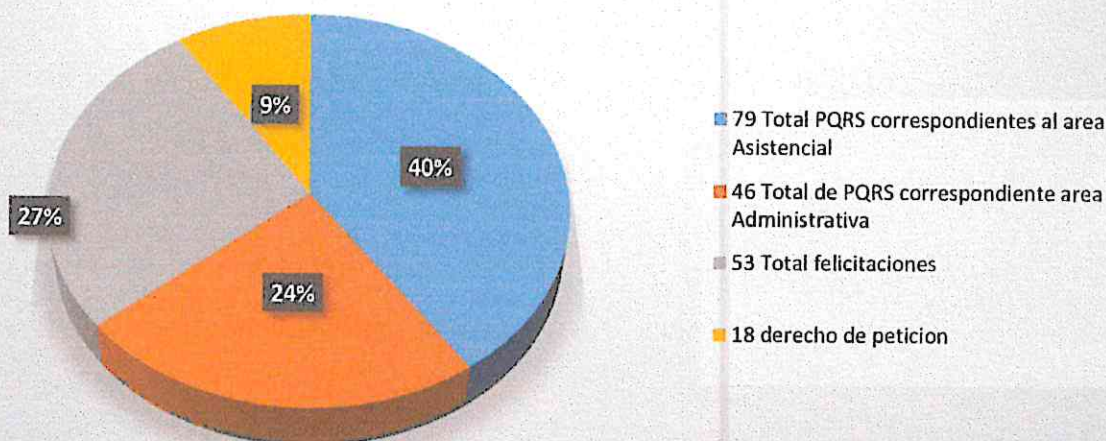
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

ANALISIS PORCENTUAL Y GRAFICO DE LAS PQRS PRESENTADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

Total de 173 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas en la ESE



ANALISIS GRAFICO: Se puede denotar en la gráfica anterior que del 100% (173 PQRS) de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas en la ESE, ya sea por medio escrito, presencial, telefónico o buzones, se demarca que el 40% (79 PQRS) pertenecen al Área Asistencial de la Institución y un 24% (46 PQRS) del total restante de PQRS pertenecen al área Administrativa de la ESE, es decir que para este caso, son PQRS de usuarios que al acceder a los servicios que presta la institución encontraron falencias o barreras en el desarrollo del proceso por fallas en el área administrativa; un 27% (53 PQRS) corresponde a felicitaciones presentadas de forma escrita por los usuarios en lo cual podemos asumir que es pacientes satisfechos con la prestación del servicio y un 9% (18 PQRS) restante corresponde a derechos de petición los cuales fueron resueltos por la oficina jurídica de la Institución.

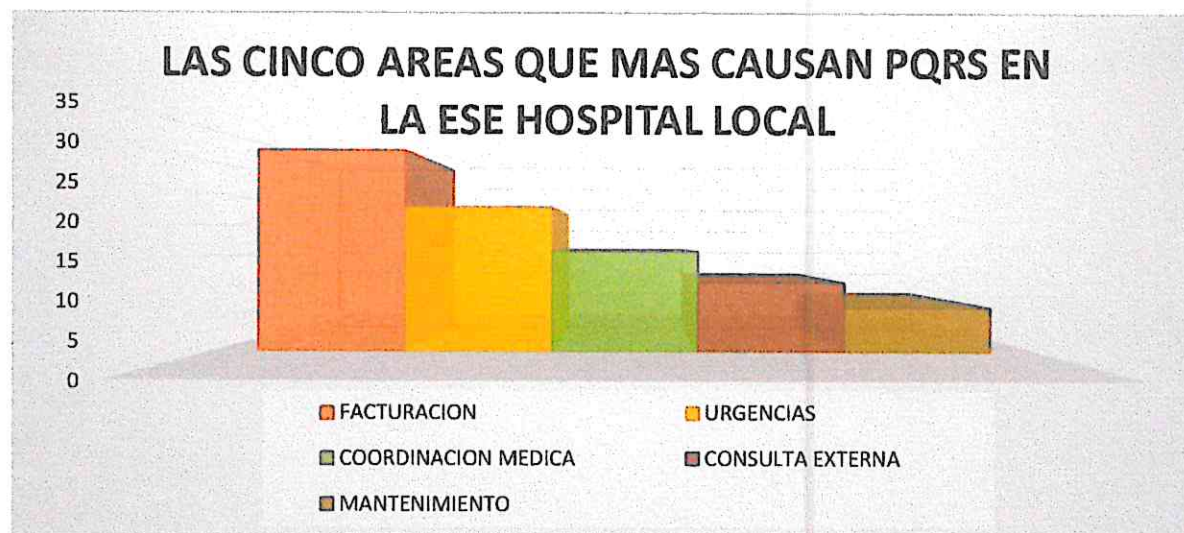
RECOMENDACIÓN: Con el análisis porcentual y gráfico presentado en el esquema anterior se podría sugerir a las Directivas de la ESE Hospital Local de Puerto Asís, reorientar una bitácora de funcionamiento priorizada hacia la parte asistencial de la Institución ya que si bien el nivel de muestra para el análisis del universo total de pacientes atendidos que presentan Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias es muy bajo, puesto que solo se encontraron 173 PQRS en todo un semestre, se debe considerar que de ese número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el 40% fueron generadas por el Área Asistencial. Dejándonos entrever que la ruptura en el círculo de la calidad se está presentando en los procesos Misionales de esta Empresa.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6



ANALISIS GRAFICO: Dentro de la gráfica se observa de una manera muy marcada el pico de crecimiento que se presenta en la primera columna color naranja, que corresponde al Área que más frecuentemente genera PQRS en la ESE Hospital Local de Puerto Asís, la cual tiene un número de treinta y dos (32) quejas exteriorizadas a través de todos los canales de comunicación con que cuenta la Institución y que por "Fallas en la oportunidad de asignación citas, falla en los horarios de asignación de citas, falta de humanización de los facturadores, fallas en la correcta información a los pacientes" Facturación es el área con el número más elevado de PQRS en todo el primer semestre del 2026, razón por la cual se sugiere a las directivas de la Institución realizar un plan de mejora frente a la atención de los usuarios en esta primera línea de entrada a los servicios que presta la ESE Hospital Local de Puerto Asís.

El segundo análisis a la gráfica anterior esta dado a la columna amarilla en la cual, el análisis minucioso del caso encontramos que los usuarios manifiestan que "los auxiliares de enfermería se la pasan comiendo, los auxiliares de enfermería son irrespetuosos, que los auxiliares de enfermería no informan los procedimientos, que los profesionales en salud ni siquiera saludan a los pacientes" y otras causas que exteriorizan los usuarios frente a la atención prestada en el servicio de urgencias, pero que en concordancia a las fallas presentadas en el Área de Facturación podemos concluir que tienen el mismo hilo conductor de todas las PQRS de la institución, el cual es la falta de cultura de atención al paciente, humanización, normas de atención y demás protocolos de atención requeridos en la atención de pacientes en una institución hospitalaria.

RECOMENDACIÓN: Por recomendación de la oficina de control interno se sugiere realizar talleres de culturización referentes a la atención al usuario, dirigidos a técnicos, tecnólogos, profesionales que tengan contacto con el cliente interno y el cliente externo, ya que la cultura de humanización y atención al usuario debe ser adherida a la cultura organizacional de la ESE Hospital Local de Puerto Asís, todo esto con el fin de cambiar la percepción de los pacientes frente a la atención prestada en los servicios de Facturación y Urgencias.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

REPRESENTACION PORCENTUAL DE LAS CINCO PRIMERAS AREAS QUE GENERAN PQRS EN LA ESE HOSPITAL LOCAL DE PUERTO		
Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia	Nº de PQRS presentada por esta causa	Porcentaje (%)
Facturación	32	26.9%
Urgencias	23	18.5%
Coordinación Medica	16	13.6%
Consulta Externa	11	9.8%
Mantenimiento	07	5.8%

Según los datos anteriores es claro evidenciar que el 45.4% de las quejas presentadas en la ESE Hospital Local de Puerto Asís son generadas por el área de facturación y el área de Urgencias, dejando entre ver que es casi el 50% de la totalidad de las quejas presentadas en el primer semestre del 2026, deponiendo que es necesario realizar un proceso de auditoría para estas dos áreas y como resultado de este juicio se deberá generar un plan de mejora a ser priorizado por el área de calidad en búsqueda de sus atributos de accesibilidad, oportunidad, continuidad, seguridad y pertinencia, para con esto mejorar la atención de los pacientes.

RECOMENDACION: Es importante mencionar que a pesar del nivel tan bajo de PQRS reportadas en la ESE Hospital Local de Puerto Asís, para el primer semestre del año 2026 la marcada diferencia por el porcentaje superior de la primera área que genera las PQRS "Facturación". Hace prender las alertas sobre posibles causas del porque se presenta esta queja de manera tan repetitiva en la institución, puesto que, si bien puede existir un desconocimiento de los usuarios sobre la correcta prestación de los servicios, es posible también que se pueda percibir otra óptica diferente en que existe un proceso de asignación de citas deficiente, ya que las quejas por la no asignación de citas por los diferentes canales con que cuenta la institución son reiterativas.

REFERENCIA DEL MARCO NORMATIVO APLICADO AL CUMPLIMIENTO EN LA INSTITUCIÓN

Teniendo en cuenta la Guía de Derechos y Deberes en Salud de la Súper salud en donde se encuentran clasificados como mecanismos para la protección de los derechos de los usuarios de la salud, en su Página 18 Numeral 2 en donde dice: Presentación de peticiones, quejas y reclamos, menciona lo siguiente: "También deben contar las entidades del sector salud con medios idóneos (como líneas telefónicas, formatos, correo electrónico, página Web y otros canales de comunicación) a través de los cuales los usuarios puedan presentar los reclamos ante la Entidad y que los mismos sean analizados y tenidos en cuenta en los programas de mejoramiento en la atención en salud con calidad.

Por otra parte, pero al mismo tenor de ideas la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 1757 de 1994, la Ley 100 de 1993, Ley 190 de 1995 y la Circular Única 047 de 2007 título VII. Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012; cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar PQRSF de los ciudadanos / usuarios / pacientes que es la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

Estas peticiones deberán resolverse por las entidades en los términos dispuestos por las normas vigentes sobre la materia para cada caso".

Por lo expresado en los párrafos anteriores y en cumplimiento del marco legal vigente frente a recibir y tramitar PQRSF de los ciudadanos / usuarios / pacientes, la Institución ha implementado el proceso de apertura de buzones donde dos veces al mes se lleva a cabo la apertura de buzones para revisar el contenido de las diferentes PQRSF, estos buzones se encuentran ubicados en el Puesto de Salud de Santana, Puesto de Salud La Carmelita, Puesto de Salud 20 De Julio, Puesto de Salud El Jardín, Unidad Materna, UCI, Consulta Externa, Urgencias, gineco-urgencias Odontología y Farmacia. En cada uno de estos lugares se realiza la verificación y revisión del funcionamiento de la prestación y atención del servicio de salud; esto con el fin de garantizar una atención oportuna, integral y mejorar los procesos en que se presentan falencias, para que a los usuarios se les permita el goce del derecho a la salud en sus mejores condiciones. Dicho procedimiento lo presencia un delegado de la Secretaría de Salud Municipal, un delegado de la Asociación de Usuarios, el Jefe de la Oficina de Control Interno y Coordinación de SIAU.





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

En relación con el proceso anterior de manera mensual se analiza las pqr's presentadas en el mes, ya que, mediante el análisis de las mismas en los Comité de Calidad, Ética Hospitalaria y Humanización, se presenta las diferentes PQRSF y el seguimiento pertinente a ello. Las actas de dicho comité reposan en la oficina SIAU, sistema de DRIVE y la oficina de Calidad de la E.S.E Hospital Local. Con esto la institución no desconoce que los usuarios tienen como derecho constitucional la presentación de peticiones quejas reclamos y solicitudes y de la misma forma a recibir oportuna respuesta de sus reclamaciones, por tal razón los servidores públicos asumimos con obligación el proceso de dar respuesta oportuna en los términos que establece la Ley y los procedimientos internos que regulen las acciones administrativas de la Entidad.

Por lo anterior y considerando que, como uno de los principales canales de comunicación entre los usuarios y la institución, se utiliza los Buzones de PQRS ubicados en diferentes lugares de la Institución, por lo cual damos a conocer la ubicación exacta de los mismos.

Nombre de Sede	Ubicación	Barrio / Vereda	Nº Buzones
ESE Hospital Local Sede Principal	Carrera 29 No 10 – 10	Camilo Torres	6
Promoción y Mantenimiento	Calle 14 No 30 - 30	Camilo Torres	1
Puesto de Salud 20 de julio	Calle 25 No 23 - 53	Sena 20 de julio	1
Puesto de Salud el Jardín	Carrera 19 No 29ª- 37	El Jardín	1
Puesto de Salud Santa Ana	Vía Mocoa frente base militar	Santa Ana	1
Puesto de Salud la Carmelita	Vía principal	La Carmelita	1
Total, de buzones			11
NOTA	La sede principal de la ESE Hospital Local cuenta con 6 buzones distribuidos en las áreas de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización Odontología, Laboratorio y Farmacia.		

Dadas así las cosas y en el entendido que uno de los mejores medios de comunicación de los usuarios con la Institución son los buzones, se sugiere mejorar este canal de aviso, puesto que algunos de los buzones con que cuenta la Institución se encuentran en mal estado, otros son de acrílico transparente y están ubicados en paredes blancas lo cual dificulta su identificación, otros están ubicados en zonas poco concurridas y para finalizar en algunas ocasiones no cuentan con los formatos para diligenciar las PQRS. Razones por las cuales pueden incidir en la poca relevancia del usuario en utilizar estos canales de comunicación con la Institución.



INFORMES



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6



Características principales que deben tener los buzones

- **Accesibilidad:** Debe estar ubicado en un lugar visible y con una señalización que explique cuál es el fin (si es físico) o en la página de inicio (si es digital).
- **Anonimato y Confidencialidad:** Permitir el envío de solicitudes anónimas y proteger los datos personales (Habeas Data).
- **Disponibilidad de formatos:** Proveer los formatos físicos o formularios digitales adecuados.
- **Trazabilidad:** Otorgar un número de radicado y permitir la consulta del estado del trámite si es de manera digital.
- **Protección:** Contar con un sistema de cierre o sello seguro para evitar la manipulación de documentos en los buzones físicos.
- **Material:** Se recomienda un material resistente y de colores llamativos al usuario.

Cabe reiterar que la ubicación de buzones de PQRS en el área rural es de gran importancia para la comunidad, ya que se tiene el conocimiento y el sentir de este sector, en cuanto al grado de satisfacción en la prestación del servicio por parte de los auxiliares de enfermería y demás actividades realizadas en estos sectores.

SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ESE HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS

Al contexto de la guía de protección de los Derechos y Deberes en salud de la SUPERSALUD podemos concluir que es de obligatorio cumplimiento lo siguiente:

- Las Entidades cuyas funciones son el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud, deben poner a disposición de sus usuarios herramientas que les permitan obtener oportuna y eficazmente una atención a las dificultades que se presenten y no se conviertan en barrera de acceso para la prestación de los servicios médico-asistenciales.
- Para lo cual los usuarios deberán contar con una orientación permanente en lenguaje sencillo y claro para conocer cuáles son los procesos que debe llevar a cabo ante las entidades aseguradoras o prestadoras para acceder a los servicios de salud.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL

"De corazón por tu salud"

Nit. 846000253-6

Para la anterior obligatoriedad, la Institución cuenta con una Unidad Funcional denominada Sistema de Información y atención al Usuario (SIAU), la cual es liderada por una psicóloga quien es la encargada de coordinar esta unidad con el apoyo de un técnico administrativo y 4 auxiliares de enfermería, quienes son los encargados de realizar el acompañamiento a los usuarios que lo requieran.

ENLACE DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA PAGINA WEB: Al ingresar a internet y digitar el nombre de la página web institucional www.esehospitallocal.gov.co se evidencia la construcción de una página web institucional, robusta y dinámica la cual al navegar por ella se denota la información de gran importancia para el cliente interno y externo, cumpliendo con los requisitos requeridos por la normatividad vigente frente a este tema. Dando cumplimiento a lo reglamentado en el Art 76 Ley 1474 del 2011. Para lo relativo a 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 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. Por lo tanto, en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

RECOMENDACIÓN PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO: Se hace necesario recomendar que la Coordinadora del SIAU implemente una estrategia de escucha activa en las salas de espera y en el puesto de trabajo donde se atiende a los usuarios, lo que permitiría conocer las necesidades de los usuarios referentes al servicio de salud, sus insatisfacciones, orientarlos, capacitarlos, facilitar sus trámites ante las EPS, evidenciado con este proceso el compromiso y apoyo de la Institución con los beneficiarios.

Para finalizar es importante reconocer el gran papel que juega dentro del correcto desarrollo de las funciones de la oficina de SIAU, contar con un buen espacio y una adecuada ubicación dentro de la institución, ya que este sería el lugar donde la Coordinadora se encargaría de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento del objetivo Misional de la Entidad. Razón por la cual se plantea una remodelación de la oficina de atención al usuario, a un lugar más amplio, accesible, visible y con un espacio interno para la atención del paciente con condiciones de reserva en la atención, cuando este así lo requiera.

Sin otro en particular y en espera de que las observaciones realizadas en el presente informe sirvan para aplicarlas como una herramienta de gestión y direccionar el mejoramiento del servicio en la Entidad y por su atención prestada agradezco de antemano.

ALVARO ERNESTO CORDOBA MUÑOZ

JEFE DE CONTROL INTERNO

28 DE JULIO DE 2026