



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO PROFESOR JUAN BOSCH

HOSPITAL

TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO
PROF. JUAN BOSCH

CARTA COMPROMISO

Este documento está vigente desde septiembre 2015 - septiembre 2017



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO PROFESOR JUAN BOSCH

Carta Compromiso
al Ciudadano

DIRECTOR GENERAL
Dr. José Luis Coronado García

GERENTE DE PLANIFICACIÓN
Ing. Juan Gabriel Polonia Guzmán,

ASESORÍA
Ministerio de Administración Pública (MAP)

COLABORADORES
Lic. Soraya Cordero Morel,
Enc. Atención al Usuario

DISEÑO GENERAL
Juan Carlos Quezada Rodríguez
en Amigo del Hogar

IMPRESIÓN
Amigo del Hogar

VERSIÓN
Segunda versión (2015)

FECHA DE PUBLICACIÓN
Septiembre 2015

C O N T E N I D O

1. Información de carácter general y legal

Prólogo	4
1.1. Datos identificativos y fines de la institución	7
1.2. Normativa Reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	9
1.3. Mapa de Producción	12
1.4. Relación de servicios que se ofrecen	13
1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	19
1.6. Formas de comunicación / participación ciudadana	20

2. Compromisos de calidad ofrecidos

2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan	21
2.2. Compromisos de calidad	22
2.3. Compromiso de Mejora	29
2.4. Forma de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad género	30
2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	30

3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias	32
3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	32

4. Información complementaria

4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	34
4.2. Datos de contacto	40
4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la carta compromiso	39
4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución	39

