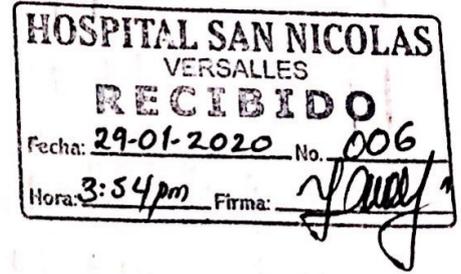


Versalles Valle del Cauca 29/01/2020

DOCTORA
LINA MERCEDES GARCIA
Gerente
Hospital San Nicolás
Versalles Valle del Cauca



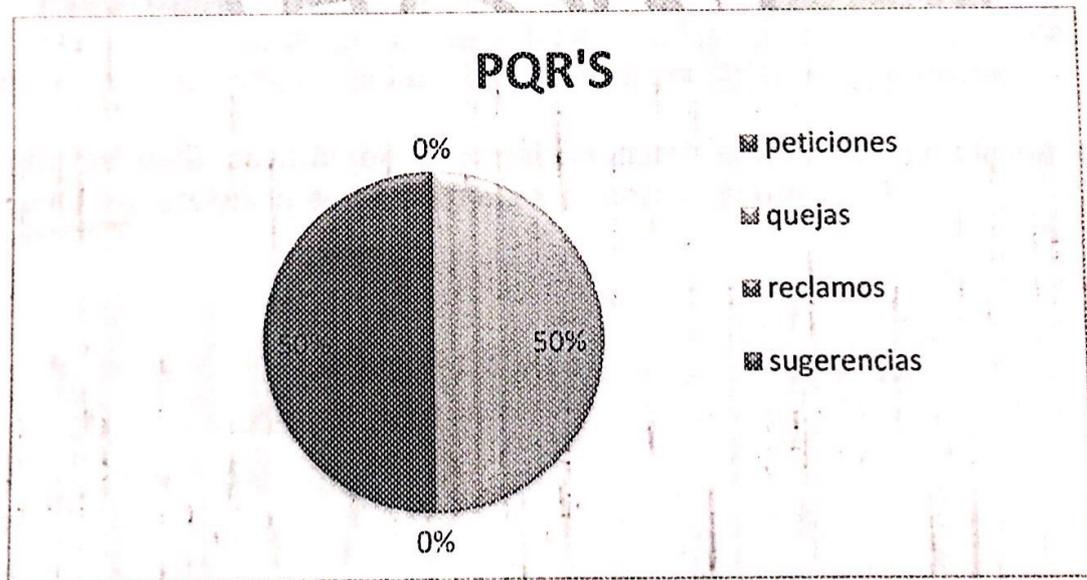
Asunto: remisión de informe PQR'S cuarto trimestre

Cordial Saludo.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

De acuerdo con la información contenida del "SIAU", se pudo establecer que dentro del periodo evaluado cuarto trimestre 2019 el HOSPITAL SAN NICOLAS presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

- 1. Entradas de las PQRSD: Mediante consulta, el reporte por dependencias generó la entrada de quejas(1) , peticiones (0), reclamos (0) y sugerencias(1), distribuidas así:



"NOS GUSTA LA GENTE"

Calle. 9 No. 1-22 Cel: 313 655 0834 – 313 655 0827 Versalles – Valle del Cauca
www.hospitalsannicolasese.org - eseversalles@gmail.com

201

2. Salidas de las PQRSD: Conforme con los registros, en el periodo objeto del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 1 peticiones, quejas, reclamos y 1 sugerencias

Todas con respuesta a tempore- cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley

3.

TIPO PETICION	TOTAL RADICADOS
Queja	1
Sugerencias	1

4. Medio de Recepción: A continuación se presentan las estadísticas arrojadas, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios

Todas y cada una de ellas cuenta con un numero de consecutivo puesto ingresa por ventanilla unica cada una con un consecutivo

➤ **Tiempo de respuesta (Oportunidad):**

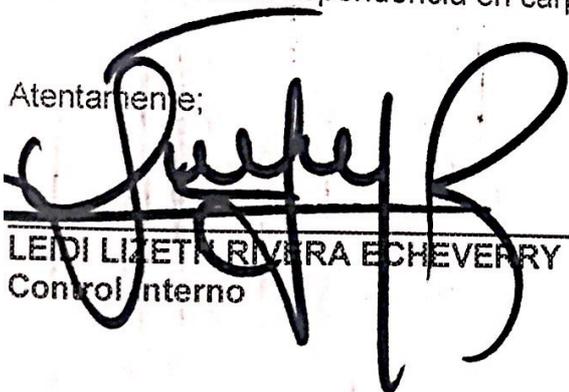
De los 2 PQR'S revisadas, 2 fueron tramitadas dentro de los términos Ley

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Durante el primer semestre del año 2019, se pudo evidenciar que las estrategias implementadas en el Hospital San Nicolás a través de sus diferentes dependencias, han conseguido mejorar de manera sustancial la oportunidad y la calidad en el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

Nota: este informe está basado en información suministrada por la oficina del siau y archivada en esta dependencia en carpeta oficios control interno 2020

Atentamente;



LEIDI LIZETH RIVERA ECHEVERRY
Control interno

