

|  |                                                                                                                           |  |                                     |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------|
|  | <b><u>FORMATO</u></b><br><br><b><u>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</u></b><br><br><b><u>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</u></b> |  | <b>CODIGO: GC-FO- 02</b>            |
|  |                                                                                                                           |  | <b>versión: 03</b>                  |
|  |                                                                                                                           |  | Fecha de Modificación<br>18/09/2014 |
|  |                                                                                                                           |  | PÁGINA 1 DE 5                       |

## INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JUNIO 2016

**OBJETIVO.** Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades en la Empresa Municipal para la Salud –EMSA correspondientes al primer semestre de 2016.

**ALCANCE.** En cumplimiento con el “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN”, Ley 1474 del 2011, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y sus decretos reglamentarios.

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 se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. 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 la oportunidad de presentar sugerencias que permitan realizar modificaciones que permitan el mejoramiento de la gestión y los servicios ofrecidos.

### **DESARROLLO.**

Se solicita base de datos de PQRS a Secretaria de Gerencia de la cual se saca información relevante, igualmente los indicadores de trámites de PQRs del primer y segundo trimestre de 2016

La empresa Municipal para la Salud EMSA, dispone de canales de comunicación que garantizan el fácil acceso de consulta y formulación de peticiones a los clientes, usuarios y comunidad en general, las cuales se encuentran disponibles mediante: correo electrónico, fax, teléfono, pagina web institucional en contáctenos o mediante el link peticiones quejas y reclamos – proceso en línea, y personalmente en las instalaciones de empresa.

Existe un procedimiento definido conforme a la Ley y los parámetros del Sistema de Calidad de la Empresa, el cual mide y monitorea la satisfacción del cliente, la respuesta a sus manifestaciones de manera adecuada y oportuna. Este procedimiento permite la recepción, registro, distribución y

|                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                   |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b><br><br><b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b><br><br><b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b> |  | <b>CODIGO: GC-FO- 02</b>            |
|                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                   | <b>versión: 03</b>                  |
|                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                   | Fecha de Modificación<br>18/09/2014 |
|                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                   | PÁGINA 2 DE 5                       |

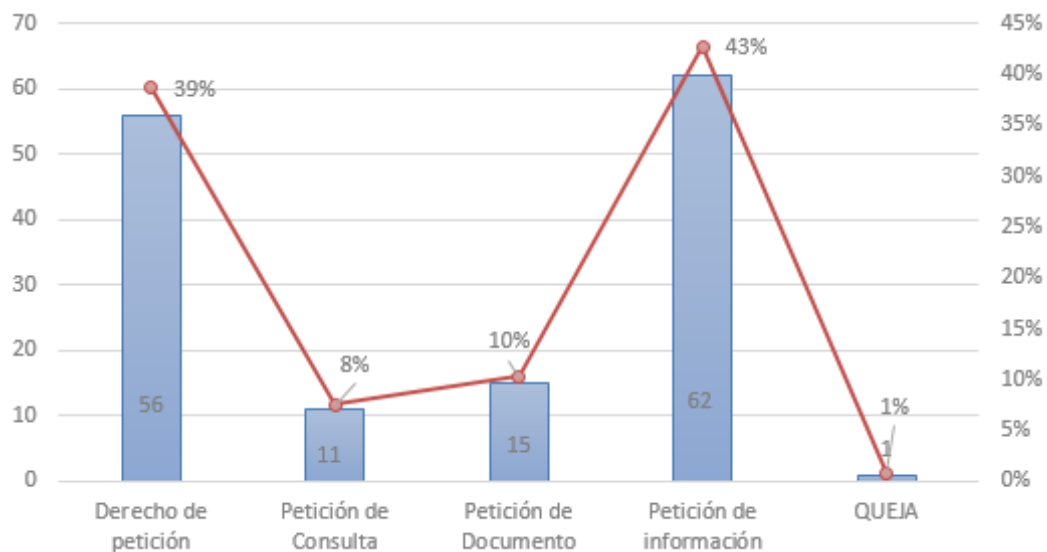
control de respuesta, así como la generación de informes e indicadores. La Empresa Municipal para la Salud –EMSA se encuentra Certificada por ICONTEC y confirmada mediante auditoría externa realizada por ICONTEC.

Analizados las bases de datos, se recibieron 145 manifestaciones, de las cuales se realiza el siguiente análisis:

### CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2016

| Tipo                    | ene       | feb       | mar       | abr       | may       | jun       | Total general |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Derecho de petición     | 7         | 8         | 11        | 13        | 8         | 9         | 56            |
| Petición de Consulta    | 2         | 5         |           | 2         | 2         |           | 11            |
| Petición de Documento   | 5         | 8         | 1         |           | 1         |           | 15            |
| Petición de información | 10        | 14        | 12        | 11        | 9         | 6         | 62            |
| QUEJA                   |           |           |           | 1         |           |           | 1             |
| <b>Total general</b>    | <b>24</b> | <b>35</b> | <b>24</b> | <b>27</b> | <b>20</b> | <b>15</b> | <b>145</b>    |

En el Gráfico siguiente, muestra la distribución de las PQRs, presentadas dentro del primer semestre de 2016.



|                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                   |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b><br><br><b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b><br><br><b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b> |  | <b>CODIGO: GC-FO- 02</b>            |
|                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                   | <b>versión: 03</b>                  |
|                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                   | Fecha de Modificación<br>18/09/2014 |
|                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                   | PÁGINA 3 DE 5                       |

El 43% de las manifestaciones corresponden a peticiones de información, y el 39 a derechos de petición; el 10 y 8% a solicitudes de documentos y consultas. Solo el 1% corresponde a una queja, relacionada con uno de los premios de lotería: Fortuchance y la publicidad de información sobre los ganadores; el cual a partir del nuevo plan de premios fue reemplazado por el Superseco.

Todas las manifestaciones fueron contestadas en su totalidad, dentro de los términos definidos para cada tipo de manifestación.

### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE MANIFESTACIONES

| Área                   | Derecho de petición | Petición de Consulta | Petición de Documento | Petición de información | Queja    | Total general | %           |
|------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|----------|---------------|-------------|
| Administrativa         | 12                  | 3                    | 5                     | 6                       |          | 26            | 18%         |
| Comercial              | 16                  | 3                    | 4                     | 6                       | 1        | 30            | 21%         |
| Contabilidad y Ppto    | 3                   |                      |                       | 13                      |          | 16            | 11%         |
| Control Interno        | 1                   | 1                    |                       | 1                       |          | 3             | 2%          |
| Director Técnico       | 1                   |                      |                       | 3                       |          | 4             | 3%          |
| Financiera             | 5                   | 1                    | 1                     | 12                      |          | 19            | 13%         |
| Jurídica               | 15                  | 2                    | 3                     | 10                      |          | 30            | 21%         |
| Secretaria de Gerencia | 2                   | 1                    | 2                     | 8                       |          | 13            | 9%          |
| Sistemas               | 1                   |                      |                       | 3                       |          | 4             | 3%          |
| <b>Total general</b>   | <b>56</b>           | <b>11</b>            | <b>15</b>             | <b>62</b>               | <b>1</b> | <b>145</b>    | <b>100%</b> |

El 21% de las manifestaciones corresponden a solicitud de información respecto a sorteos y premios; relación con los distribuidores, entre otras, contestadas por el área comercial. Del área jurídica con igual porcentaje de manifestaciones su causa principal es la información contractual o institucional, salarial o pensional; el 18% correspondiente al área administrativa, las cuales se originan en la solicitud de certificados laborales e información relacionada; 13% de ellas relacionadas con el área financiera han sido requeridas para certificación de estados de cuenta, solicitud de información financiera, entre otras; las demás se relación con información de la entidad respecto al área específica institucional. Se presentó una solo queja en el segundo trimestre, relacionada con información del fortuchance, la cual se dio respuesta por el área comercial.

|                                                                                   |                                                                                              |                                                                                   |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b><br><b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b><br><b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b> |  | <b>CODIGO: GC-FO- 02</b>            |
|                                                                                   |                                                                                              |                                                                                   | <b>versión: 03</b>                  |
|                                                                                   |                                                                                              |                                                                                   | Fecha de Modificación<br>18/09/2014 |
|                                                                                   |                                                                                              |                                                                                   | PÁGINA 4 DE 5                       |

### TIPO DE PRESENTACION DE LAS MANIFESTACIONES

| Presentación         | Total      | %           |
|----------------------|------------|-------------|
| Oficio               | 88         | 60,7%       |
| E-mail               | 14         | 9,7%        |
| Guía                 | 32         | 22,1%       |
| Página Web           | 11         | 7,6%        |
| <b>Total general</b> | <b>145</b> | <b>100%</b> |

Respecto al medio de comunicación utilizado, tenemos que el 61% de las peticiones fue interpuesto a través de oficio presentado a la entidad y el 22% mediante correo certificado, es decir 83%, corresponde a documento físico; el 10% de las manifestaciones fue interpuestos por e-mail y el 8% mediante la página web institucional.

Del 100% de las manifestaciones el 83% se presentó por documento físico presentado personalmente o a través de correo certificado; solo el 17% de ellos hizo uso de los medios electrónicos, como la página web institucional y el correo electrónico de la entidad.

### PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES

| Etiquetas de fila       | Promedio de días transcurridos |
|-------------------------|--------------------------------|
| Derecho de petición     | 9                              |
| Petición de Consulta    | 19                             |
| Petición de Documento   | 4                              |
| Petición de información | 3                              |
| Queja                   | 3                              |
| <b>Total general</b>    | <b>8,32</b>                    |

De acuerdo a la base de datos y el tipo de manifestación el derecho de petición el cual cuenta con un plazo de 15 días, se contestó en promedio en nueve días; las peticiones de consulta proyectadas para 30 días fueron resueltas en promedio en 19 días; para las peticiones de documentos e información se presentaron las respuestas en promedio en 4 y 3 días respectivamente. Y para una sola queja presentada, se dio respuesta en 3 días.

|                                                                                   |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b><u>FORMATO</u></b><br><br><b><u>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</u></b><br><br><b><u>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</u></b> |   | <b>CODIGO: GC-FO- 02</b>            |
|                                                                                   |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    | <b>versión: 03</b>                  |
|                                                                                   |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    | Fecha de Modificación<br>18/09/2014 |
|                                                                                   |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    | PÁGINA 5 DE 5                       |

En general, las manifestaciones se contestaron en promedio dentro de los 8 días hábiles siguientes a su presentación o recepción.

## **CONCLUSIÓN**

De acuerdo al informe de PQRD´s todas las manifestaciones han sido gestionadas en el tiempo requerido, el presente informe se realiza con información presentada por secretaria de gerencia, archivo correspondencia recibida y despachada, PQRD´s.

Sigue siendo la presentación de oficio personal o por correo certificado la manera como se presentan la mayoría de las manifestaciones a la entidad.

Dentro del primer semestre no se presentaron denuncias contra la entidad o cualquiera de sus funcionarios, solo se presentó una queja, la cual fue atendida y resulta.

Se cuenta con los canales idóneos para que la comunidad en general, acceda de manera ágil y sencilla a la entidad para exponer sus solicitudes, inquietudes y manifestaciones.

DOCUMENTO CONTROLADO



**LINA MARIA SERNA JARAMILLO**  
**CONTROL INTERNO**