

	<p style="text-align: center;"><u>FORMATO</u></p> <p style="text-align: center;"><u>MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</u></p> <p style="text-align: center;"><u>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</u></p>		CÓDIGO: GC-FO- 02
			versión: 03
			Fecha de Modificación 18/09/2014
			PÁGINA 1 DE 3

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JUNIO DEL 2017

OBJETIVO.

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Empresa Municipal para la Salud –EMSA correspondientes al primer semestre del 2017.

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 **PQR'S** a Secretaria de Gerencia de la cual se saca información relevante, igualmente los indicadores de trámites de **PQR's** del primer semestre del 2017, y sus seguimientos.

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 control de respuesta, así como la generación de informes e indicadores. Igualmente, se documentó el instructivo de peticiones, quejas y reclamos, el cual se encuentra publicado en la página web de

	FORMATO MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS		CÓDIGO: GC-FO- 02
			versión: 03
			Fecha de Modificación 18/09/2014
			PÁGINA 2 DE 3

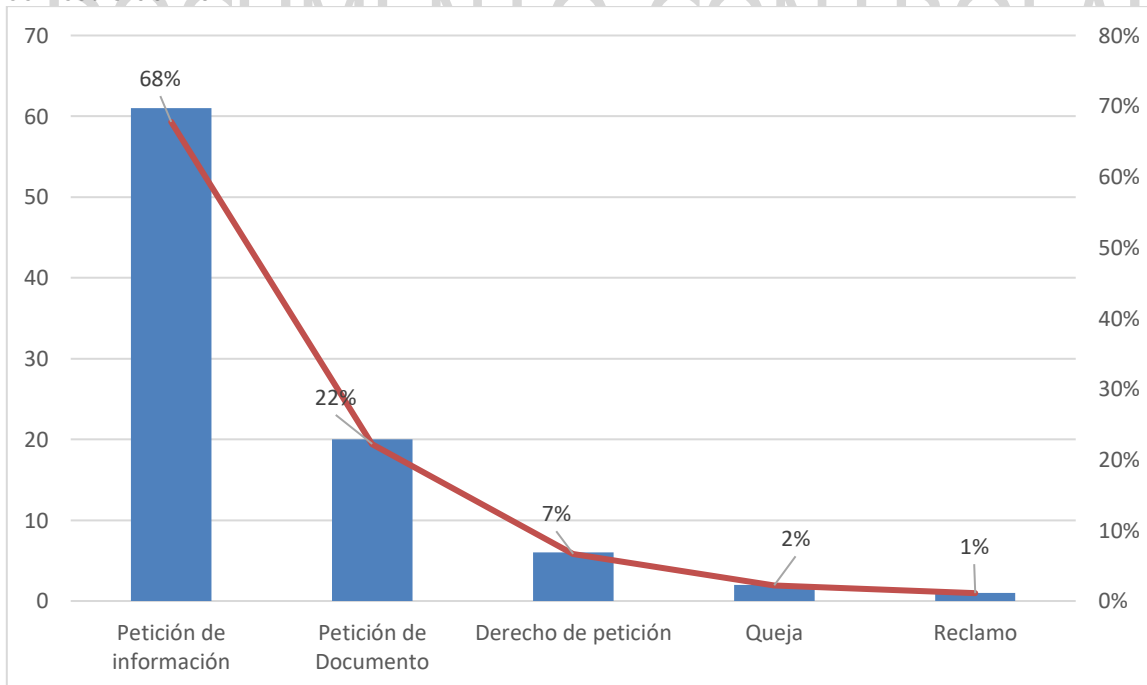
la entidad, y hace parte de los instructivos del proceso en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. La Empresa Municipal para la Salud –EMSA se encuentra Certificada por ICONTEC.

Analizados las bases de datos, se recibieron 90 manifestaciones durante todo el periodo 2017, de las cuales se realiza el siguiente análisis:

CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2017

MES	Derecho de petición	Petición de documento	Petición de información	Queja	Reclamo	Total, general
ene	1	3	11	1		16
feb	3	2	10			15
mar	1	5	13	1		20
abr		2	12			14
may		5	7		1	13
jun	1	3	8			12
Total general	6	20	61	2	1	90

En el Gráfico siguiente, muestra la distribución de las PQR's, presentadas dentro del primer semestre del 2017.



	<p style="text-align: center;"><u>FORMATO</u></p> <p style="text-align: center;"><u>MEDICIÓN ANÁLISIS Y</u></p> <p style="text-align: center;"><u>MEJORA</u></p> <p style="text-align: center;"><u>INFORMES Y AUDITORIAS</u></p> <p style="text-align: center;"><u>INTERNAS</u></p>		CÓDIGO: GC-FO- 02
			versión: 03
			Fecha de Modificación 18/09/2014
			PÁGINA 3 DE 3

El 58% de las manifestaciones corresponden a peticiones de información, y el 24 a derechos de petición; el 13 y 3% a solicitudes de documentos y consultas. El 1% corresponde reclamo, relacionada con uno de los premios de lotería: Fortchance y la publicidad de información sobre los ganadores; el cual a partir del nuevo plan de premios fue reemplazado por el Superseco, y no se dio continuidad a este premio.

TIPO DE PRESENTACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES

TIPO	CANTIDAD	%
DOCUMENTO	49	54%
E-MAIL	9	10%
GUÍA	25	28%
PAG. WEB	7	8%
	90	100%

Respecto al medio de comunicación utilizado, sigue siendo el medio documental (guía-documentos radicado) el más utilizado, 62% de los casos, el 18% de los usuarios utilizaron medios digitales como el correo electrónico (10%) y la página web el 8%.

El siguiente grafico muestra el comportamiento trimestral de las manifestaciones de los usuarios, donde prevalecen las solicitudes de información, especialmente la relacionada con la información financiera, institucional o pensional; y derechos de petición sobre aspectos pensionales y otras relacionadas con información del sorteo.

CONCLUSIÓN

De acuerdo al informe de **PQR'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, **PQR'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. 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.

YOLANDA ELSY CHAVEZ OJEDA
SECRETARIA DE GERENCIA

LI NA MARIA SERNA JARAMILLO
PROFESIONAL CONNTROL INTERNO