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

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2015

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 periodo 2015.

ALCANCE.



En cumplimiento con el "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN", Ley 1474 del 2011¹, 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, en el 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.

DEFINICIONES:

Derecho de Petición.

¹ Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011

Imu

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

Solicitud o requerimiento de una acción en forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades que sean de competencia de EMSA., ya sean de interés general o particular; así como elevar consultas, solicitar información y obtener copias de los documentos que reposan en sus archivos. Las normas citadas sólo regulan de manera específica los términos de respuesta que siempre es de 15 días.

Derecho de Petición de Información.

Entiéndase por petición de información la solicitud elevada con el propósito de que el funcionario de a conocer cómo ha actuado en un caso determinado, o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo. Termino de respuesta 15 días.

Derecho de Petición de Consulta.

El derecho de petición, incluye el de formular consultas escritas o verbales. Tendrá el carácter de consulta, toda petición que solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de EMSA, como institución, acerca de las materias propias al servicio público que presta. Termino de respuesta 15 días.

Quejas.

Manifestaciones de inconformidad con algo o alguien en la prestación de los servicios.

Reclamo.

Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión en la prestación del servicio público.

Sugerencia.

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función institucional.

Usuario.

Persona natural o jurídica que requiere los servicios de EMSA. Bien sea de manera directa o indirecta.

Felicitaciones.

Se entienden como las manifestaciones escritas, verbales o en medios electrónicos, de gratitud por un servicio satisfactorio.

DESARROLLO.



