

	<b>FORMATO</b> <b>MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b> <b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b>		<b>CÓDIGO: GC-FO- 02</b>
			<b>versión: 03</b>
			Fecha de Modificación 18/09/2014
			PÁGINA 1 DE 5

## INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2016

### 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 periodo 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 PQR'S a Secretaria de Gerencia de la cual se saca información relevante, igualmente los indicadores de trámites de PQR's del periodo de 2016, 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,

	<b>FORMATO</b> <b>MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b> <b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b>	 	<b>CÓDIGO: GC-FO- 02</b>
			<b>versión: 03</b>
			Fecha de Modificación 18/09/2014
			PÁGINA 2 DE 5

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. La Empresa Municipal para la Salud –EMSA se encuentra Certificada por ICONTEC y confirmada mediante auditoría externa realizada por ICONTEC.

Conforme a lo establecido en Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, respecto a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, se actualizó el instructivo de peticiones, quejas y reclamos para dar alcance a dicha norma, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, y hace parte de los instructivos del proceso en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Analizados las bases de datos, se recibieron 233 manifestaciones durante todo el periodo 2016, todos contestados de manera satisfactoria, de las cuales se realiza el siguiente análisis:

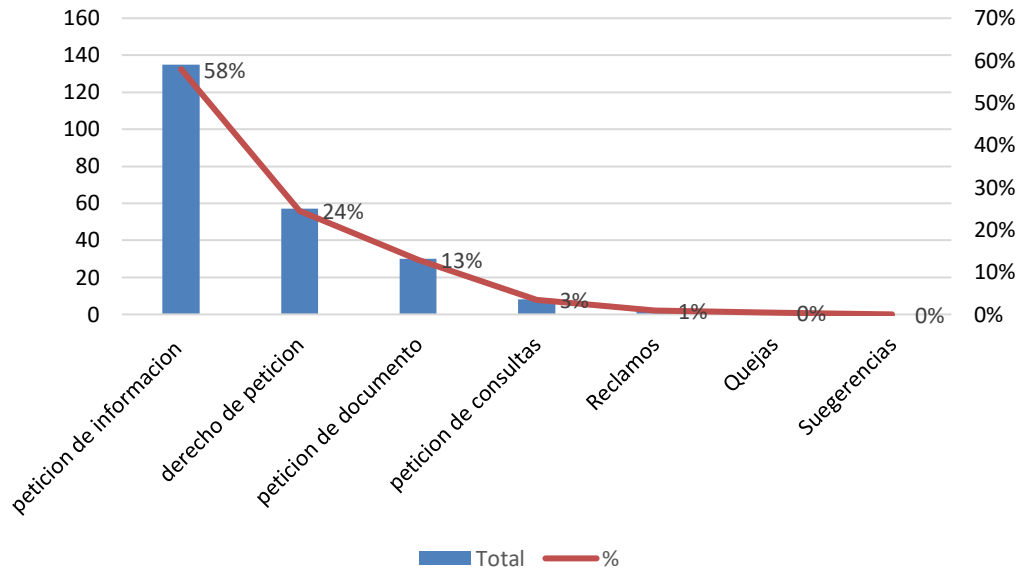
## DOCUMENTO CONTROLADO

### CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DEL 2016

MANIFESTACIONES	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	Total
Petición de información	50	35	29	21	135
Petición de documento	18	7	1	4	30
Petición de consultas	2	1	3	2	8
Sugerencias	0	0	0	0	0
Quejas	0	1	0	0	1
Reclamos	0	2	0	0	2
Derecho de petición	13	18	20	6	57
	83	64	53	33	233

En el Gráfico siguiente, muestra la distribución de las PQR's, presentadas dentro del periodo 2016.

	<b>FORMATO</b> <b>MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b> <b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b>		<b>CÓDIGO: GC-FO- 02</b>
			<b>versión: 03</b>
			Fecha de Modificación 18/09/2014
			PÁGINA 3 DE 5



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: Fortuchance 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

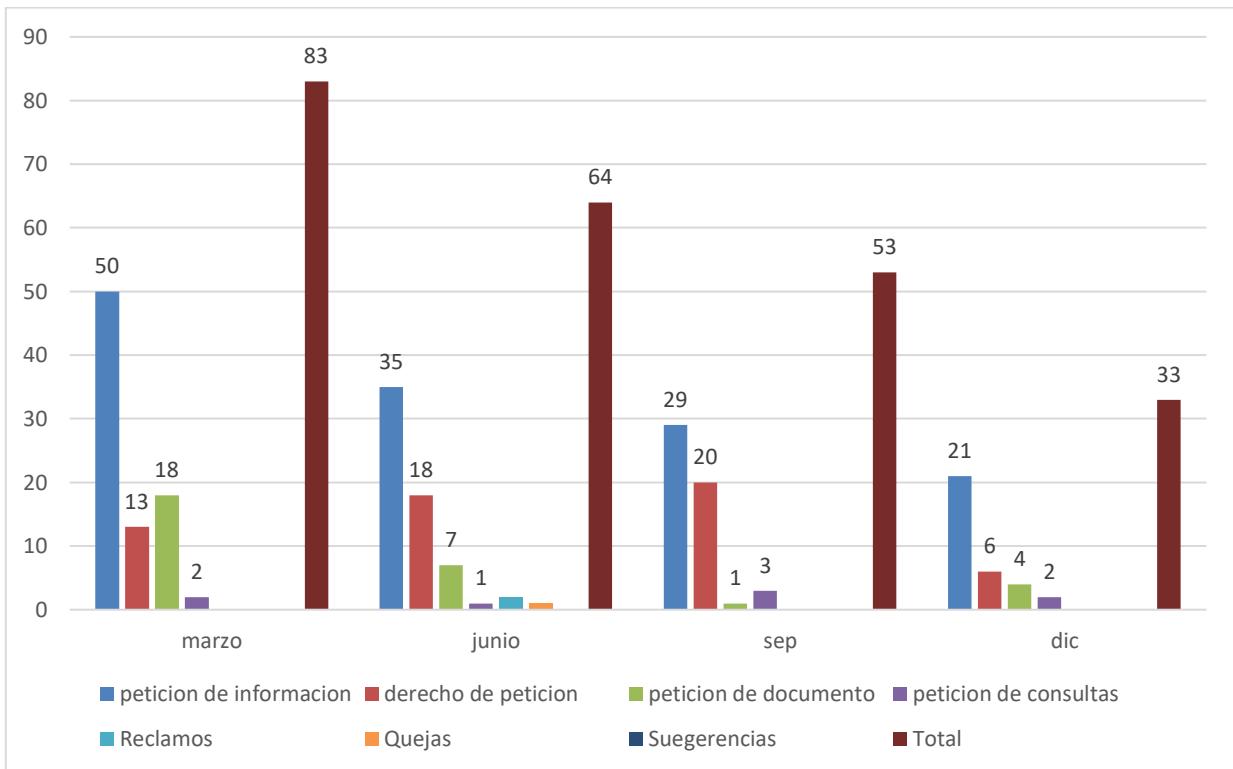
TIPO	CANTIDAD	%
DOCUMENTO	135	58%
E-MAIL	28	12%
GUI	53	23%
PAG. WEB	17	7%
	233	100%

Respecto al medio de comunicación utilizado, tenemos que el 58% de las peticiones fue interpuesto a través de oficio presentado a la entidad y el 23% mediante correo certificado, es decir 71%, envían sus manifestaciones en documento físico; el 12% de las manifestaciones fue interpuestos por e-mail y el 7% mediante la página web institucional.

	<b>FORMATO</b> <b>MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b> <b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b>	 	<b>CÓDIGO: GC-FO- 02</b>
			<b>versión: 03</b>
			Fecha de Modificación 18/09/2014
			PÁGINA 4 DE 5

Del 100% de las manifestaciones el 71% se presentó por documento físico presentado personalmente o a través de correo certificado; solo el 19% de ellos hizo uso de los medios electrónicos, como la página web institucional y el correo electrónico de la entidad.

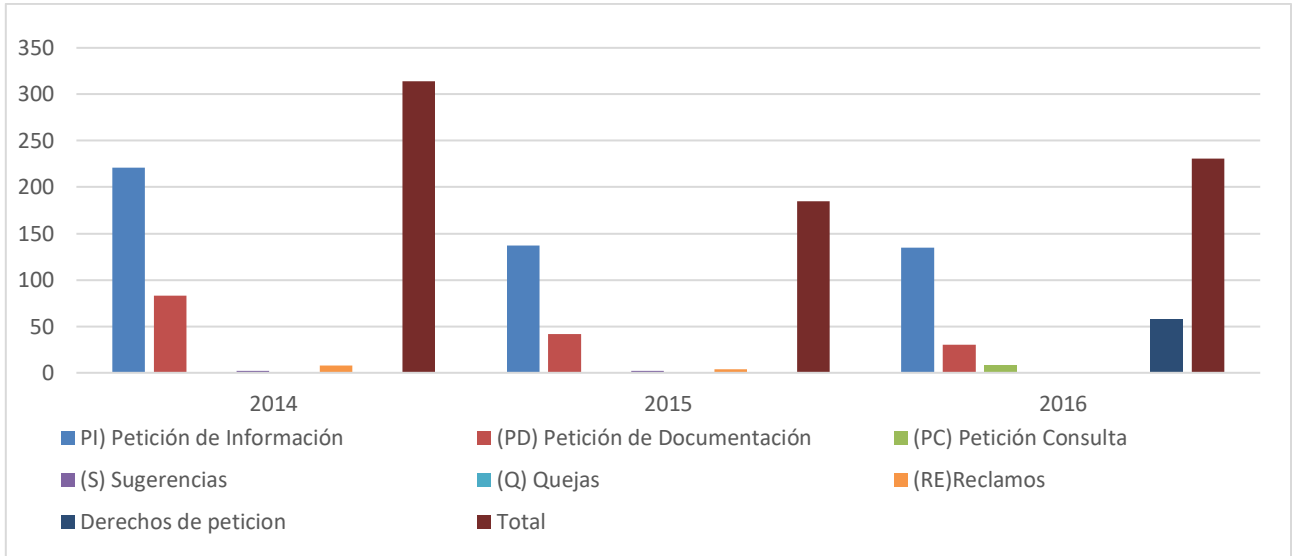
El siguiente grafico muestra el comportamiento trimestral de las manifestaciones de los usuarios, donde prevalecen las solicitudes de información, especialmente la relacionada con la información financiera, institucional o pensional; y derechos de petición sobre aspectos pensionales y otras relacionadas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



Siguiendo la trazabilidad de la información, en el periodo 2014, 2015 y 2016, se presentó entre 2014 y 2015 una disminución en las manifestaciones del 70%, y respecto al periodo 2016 del 36%, y de 8 y 4 reclamos interpuestos se pasó al 2016 a una queja.

El siguiente grafico muestra la trazabilidad de las manifestaciones entre los periodos 2014, 2015 y 2016.

	<b>FORMATO</b> <b>MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b> <b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b>		<b>CÓDIGO: GC-FO- 02</b>
			<b>versión: 03</b>
			Fecha de Modificación 18/09/2014
			PÁGINA 5 DE 5



## 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.



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