



**LOTERÍA DE  
MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

**100 AÑOS**  
CUMPLIENDO SUEÑOS  
DESDE 1922



SC- 2000034

Manizales, 30 de diciembre 2022.

## OFICINA DE CONTROL INTERNO - EMSA

### INFORME SEGUIMIENTO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) – SEGUNDO SEMESTRE - 2022

#### 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 segundo semestre del 2022.

#### 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 segundo semestre del 2022, 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, teléfono, pagina web institucional en contáctenos o mediante el link peticiones quejas y reclamos – proceso en línea, y personalmente en las instalaciones de empresa.

 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

 PBX: (606) 8928057

 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



Línea de Atención al Cliente 018000188057



[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

**100 AÑOS**  
CUMPLIENDO SUEÑOS  
DESDE 1922



SC- 2000034

Existe un procedimiento definido conforme a la Ley, 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 la entidad. Analizados las bases de datos, se recibieron 45 manifestaciones durante el segundo semestre de 2022, de las cuales se realiza el siguiente análisis:

### CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TOTALES
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	15	15	30
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	04	05	09
PETICIÓN CONSULTAS	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-
QUEJAS	-	01	01
RECLAMOS	-	-	-
DERECHOS DE PETICIÓN	02	03	05
TOTALES	21	24	45

El 67% de las manifestaciones corresponden a peticiones de información, el 20% a petición de documentos, el 11% a derechos de petición; y el 2% obedeció a quejas.

### TIPO DE PRESENTACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES

TRIMESTRE	TOTALES	RECIBIDO VIA E-MAIL	RECIBIDO VIA GUIA	RECIBIDO VÍA COPIA FIRMADA
No.1	28	16	1	11
No.2	30	21	6	3
No.3	21	14	7	0
No.4	24	15	8	1
TOTALES	103	66	22	15

Respecto al medio de comunicación utilizado durante la anualidad, el recibo vía e-mail es el mayor empleado por la comunidad con un 64% del total de manifestaciones, el recibo vía guía alcanza un 21%, en última instancia, el recibo de manifestaciones vía copia firmada se ubicó con un 15%.

Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

PBX: (606) 8928057

[www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



Línea de Atención al Cliente 018000188057



[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)

[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)



**LOTERÍA DE  
MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

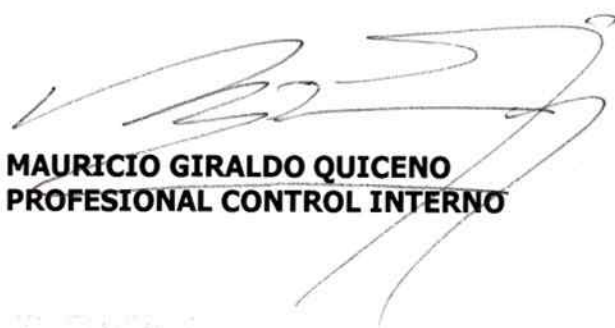
**100 AÑOS**  
CUMPLIENDO SUEÑOS  
DESDE 1922



SC- 2000034

## 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. 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.




**MAURICIO GIRALDO QUICENO**  
**PROFESIONAL CONTROL INTERNO**

 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

 PBX: (606) 8928057

 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

 Línea de Atención al Cliente 018000188057

 [emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)