



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



SC-2000034

INFORME CONSOLIDADO DE AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO A PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS – SOLICITUDES (CON CORTE A DICIEMBRE DE 2024).

OFICINA DE CONTROL INTERNO - EMSA

OBJETIVO.

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Reconocimientos en la Empresa Municipal para la Salud –EMSA correspondiente a la vigencia 2024. (Seguimientos trimestrales).

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. El presente documento de seguimiento de PQRS, ahora hace parte del Programa de Transparencia y Ética Pública.

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 para el mejoramiento de la gestión y los servicios ofrecidos.



PROCEDIMIENTO.

Cada final de Trimestre la Oficina de Control Interno, verifica el estado y desarrollo de las PQRS, de la Entidad, labor que desempeña la Secretaria Ejecutiva de la Entidad, Natalia Zapata Castañeda, quien cumple una de sus funciones en el marco de la atención al cliente.

La Entidad a partir del mes de junio de 2024, adopta un aplicativo para el recibo y respuesta oportuna de las PQRS, el cual es implementado por la Empresa AZEN, con la supervisión del área de Sistemas de la Entidad, en cumplimiento del contrato No. 2024-01-012, cuyo objeto es la prestación del servicio técnico especializado en sistemas y arrendamiento de servidores en la nube, en su cláusula segunda: contiene obligaciones de las partes, numeral 2: El Contratista debe entregar a EMSA en custodia el código fuente de los aplicativos de Lotería, Presupuesto, Contabilidad, Causaciones, Tesorería, Almacén, Activos, Nómina, Autoliquidaciones, Actos Administrativos y Gestión Documental, o cada que se efectúen actualizaciones, para que se haga uso del mismo. 3. El contratista dará soporte y capacitación de las aplicaciones instaladas en Emsa, realización de pruebas necesarias de las actualizaciones y desarrollo de las mismas según plazos establecidos. De ésta manera se puede denotar que el área de Sistemas, requirió al Contratista la implementación de un aplicativo para la recepción, control oportuno de respuestas de PQRS, en el marco del proceso de Gestión Documental.



TOTAL REQUERIMIENTOS POR TRIMESTRE

TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TOTAL
92	126	172	209	599

REGISTROS POR TEMÁTICAS PQRS 2024

TIPO DE REQUERIMIENTO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	No. x Temática PQRS
Citaciones	02	01	05	02	10
Demanda	02	02		01	05
Derecho de Petición	04	02	01	05	12
Notificaciones	06	03	20	18	47
Oficio Informativo	17	31	14	21	83
Propuesta Invitación	18	17	07	10	52
Requerimientos Entes de Control	12	13	06	01	32
Cobro – Cuenta de Cobro		08	25	39	72
Facturas		21	66	92	181
Solicitud Documento o información tipo laboral	11	14	03	03	31
Solicitud Documento o información General	20	16	19	14	69
Invitación			06	03	09
TOTAL PQRS	92	126	172	209	599
TOTAL ITEMS EN EJECUCIÓN.	09	11	11	12	



LOTERÍA DE
MANIZALES
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA



SC-2000034

ANÁLISIS y CONCLUSIONES DE LA INFORMACIÓN:

- ✓ La Entidad viene realizando eficientemente la recepción y respuestas oportunas en el proceso de atención a PQRS, para lo cual implementó en la vigencia 2024, un aplicativo que le permite llevar un control con generación de alertas para respuestas en los tiempos asignados por ley.
- ✓ Se han identificado o clasificado un total de doce (12) temáticas, que hacen parte del conjunto de PQRS que llegan a la entidad, son ellas: Citaciones – Demandas -Derecho de Petición – Notificaciones - Oficio Informativo - Propuesta Invitación - Requerimientos Entes de Control - Cuenta de Cobro – Facturas, Solicitud Documento o información tipo laboral o Solicitud Documento o información General. Todas ellas han tenido participación en los cuatro trimestres.
- ✓ El Sistema permite codificar cuando una PQRS, se ha gestionado o pendiente por gestionar, la Secretaria ejecutiva Natalia Zapata Castañeda está pendiente de los tiempos para dar respuesta efectiva, para lo cual diariamente revisa las PQRS, manteniendo contacto con los funcionarios de la entidad para tal efecto.
- ✓ Los dos últimos trimestres de la vigencia 2024, aparecen con mayores movimientos de PQRS, donde el ítem de facturas, es lo más representativo. La Oficina de Control Interno, considera que el ítem de recibo de facturas, hace parte del conglomerado de PQRS, al considerarse que hace parte de los grupos de interés de la entidad, cuáles son sus contratistas, a los cuales se les debe atender oportunamente los pagos, como efectivamente se realiza.
- ✓ Al finalizar la vigencia 2024, sólo aparece una solicitud por gestionar, específicamente en el mes de diciembre, al verificarse su estado de respuesta, nos encontramos que obedece a requerimiento por resolver en el mes de febrero por parte del área jurídica de la Entidad, en materia de “Cuotas Partes Pensionales”.
- ✓ 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.



- ✓ La medición de tiempos para respuesta de las PQRS, han sido efectivos, lo cual blindo a la entidad de posibles requerimientos de terceros, clientes, grupos de interés o de entes de control y a la vez se califica a la Entidad que es respetuosa de sus clientes potenciales al responder adecuadamente sus peticiones.

RECOMENDACIONES:

- Para la vigencia 2025, se sugiere parametrizar igualmente las PQRS, de acuerdo al medio que llegan a la Secretaría General, es decir determinar el medio por el cual llegan, esto es, e-mail, correspondencia, telefónica, personal, inclusive en redes sociales, siempre y cuando sea un tema referente a la calidad del servicio prestado por la entidad, en especial los sorteos transmitidos por Telecafé y las redes sociales, lo cual contribuye a efectuar medición y consigo mejora en el procedimiento.
- La Secretaría Ejecutiva ha emitido comunicaciones a las diferentes áreas de la Entidad, con el objeto que se le informe, los momentos o tiempos en los cuales se les dió respuesta a los requerimientos, con el objeto de cerrarlo para un adecuado registro en el sistema. Si bien la mayoría de casos han sido efectivos en el reporte de las respuestas de las áreas con copia a la Secretaría Ejecutiva, se debe insistir en la colaboración de los funcionarios para cumplir con los reportes respectivos.

Para constancia se firma, en Manizales, a los veinte (20) días del mes de enero de 2025.

MAURICIO GIRALDO QUICENO
P.U Control Interno
Quien efectúa auditoría de Seguimiento

Natalia Zapata e.
NATALIA ZAPATA CASTAÑEDA
Secretaría Ejecutiva - Emsa
Funcionario Auditado.