



NIT: 800195633-1

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS DEL HOSPITAL DE CALDAS E.S.E EN EL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2015.**

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

**ALCANCE:** En cumplimiento con el “**ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**”, 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 sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

*2/08.07.2015*



Nit: 800155633-1

**PETICIONES:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la Administración Municipal

**QUEJA:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

**RECLAMO:** Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.

**SUGERENCIAS:** 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 pública.

**DENUNCIAS:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, al Hospital de Caldas E.S.E, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

En este sentido, se presenta el siguiente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, del Hospital de Caldas E.S.E en el periodo Periodo Enero a Junio de 2015.

**CRITERIOS** En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables



**ALCALDIA DE MANIZALES**  
**HOSPITAL DE CALDAS**  
Empresa Social Del Estado

Nit: 800155633-1

**TIPO DE INFORME** Es un informe de cumplimiento.

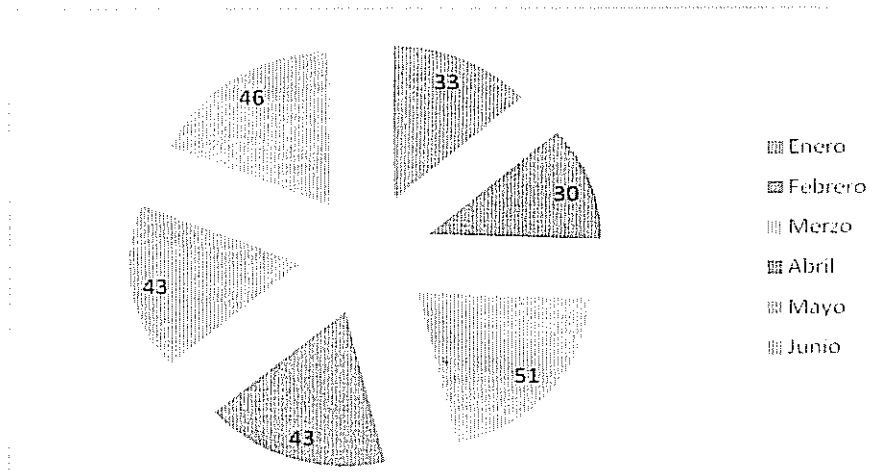
**OBJETIVOS DEL INFORME** Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias en el HOSPITAL DE CALDAS E.S.E, en el periodo Enero a Junio de 2015.

**CANALES DE INFORMACIÓN:** EL Hospital de Caldas E.S.E obtiene información a través de la página web, correo electrónico, telefónico y presencial; con el fin de dar un buen servicio al ciudadano y a las entidades en todos nuestros procesos misionales.

**PQRS CANALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015**

|            |     |
|------------|-----|
| Peticiones | 246 |
| Quejas     | 0   |
| Reclamos   | 0   |

Es conveniente precisar que en el primer semestre del año 2015: Ingresaron a la institución 246 peticiones distribuidos mes a mes de la siguiente forma:





Nit: 800155633-1

### **CLASIFICACION POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

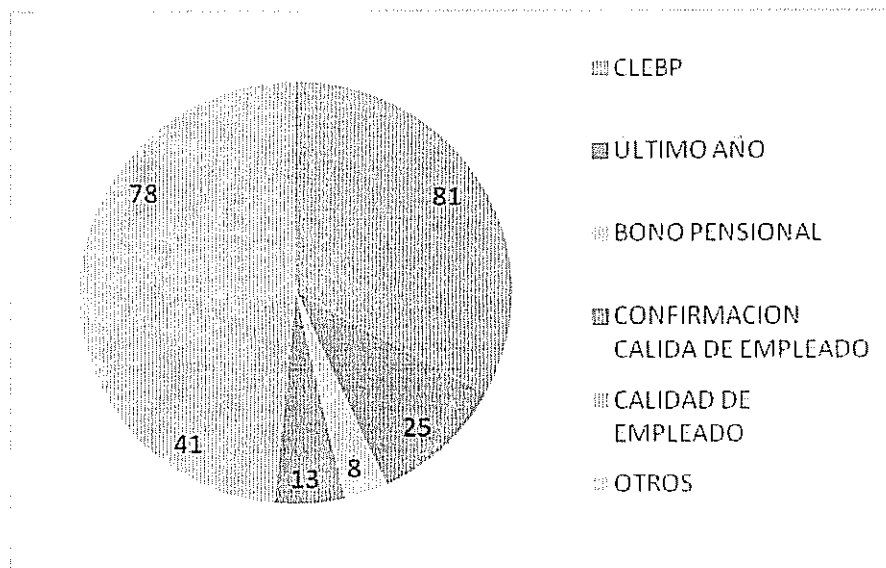
Comportamiento de las PQR'S en el primer semestre del año 2015, con el fin de valorar el tipo de participación en el semestre.

|            |     |
|------------|-----|
| PETICIONES | 246 |
| QUEJAS     | 0   |
| RECLAMOS   | 0   |
| TOTAL      | 246 |

Las peticiones obedecen a solicitud de:

Certificaciones CLEBP, certificados laborales, calidad de empleado, , Reconocimientos bonos pensionales, confirmaciones laborales, historias laborales, certificación de funciones, tiempo laborado, e reconocimiento de cuotas partes, auxilios funerarios, certificados de jubilación, solicitud información entidades de control. Entre otras.

Las más representativas se pueden visualizar en el siguiente cuadro





ALCALDIA DE MANIZALES  
HOSPITAL DE CALDAS  
Empresa Social Del Estado

NIT: 800155633-1

Es conveniente precisar que por el volumen de las certificaciones solo 1 se respondió por fuera de los términos.

Las peticiones fueron atendidas y tramitadas con una efectividad del 99.7%, las cuales se respondieron dentro de los términos legales, en el efecto que una petición no se podía responder se informo al interesado mediante oficio expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.. Es importante aclarar que todas las peticiones que ingresaron en el primer semestre del año 2015 fueron resueltas.

En cuanto a quejas y reclamos en el primer semestre no se reportaron quejas o reclamos de ninguna índole, en la prestación de servicios de salud las quejas y reclamos son canalizados por nuestro operador Servicios Especiales de Salud quien es la entidad que directamente presta dicha atención y es el responsable directo de la salud..



ALCALDIA DE MANIZALES  
HOSPITAL DE CALDAS  
Empresa Social Del Estado

Nit: 800155633-1

## CONCLUSIÓN

El Hospital de Caldas E.S.E en la actualidad canaliza toda la información en una persona quien radica los documentos en el sistema y realiza la entrega de estas a cada funcionario responsable la persona recibe la documentación firma en una hoja radicadora y da respuesta a las Convenientes buscar un mecanismo centralizado que arroje resultados rápidos de fechas de entrega de documentos.

Cordialmente.

Monica Maria Cardona Giraldo  
Profesional Control Interno