



Nit: 800155633-1

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS DEL HOSPITAL DE CALDAS E.S.E EN EL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2016.

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.

R/07-07.8/20



ALCALDIA DE MANIZALES
HOSPITAL DE CALDAS
Empresa Social Del Estado

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 2016.

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 2016.

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 2016

Peticiones	433
Quejas	0
Reclamos	0
Tutelas	15

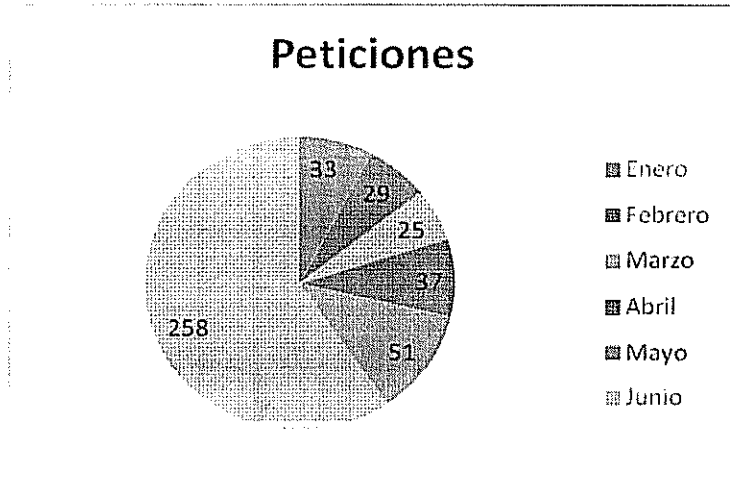
Es conveniente precisar que en el Primer semestre del año 2016 Ingresaron a la institución 433 peticiones, 15 tutelas, no llegaron quejas y reclamos,

CLASIFICACION POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Comportamiento de las PQR'S en el primer semestre del año 2016, con el fin de valorar el tipo de participación en el semestre.



Nit: 800155633-1



PETICIONES	433
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
TOTAL	433

Las peticiones obedecen a solicitud de:

Certificaciones CLEEF, 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.

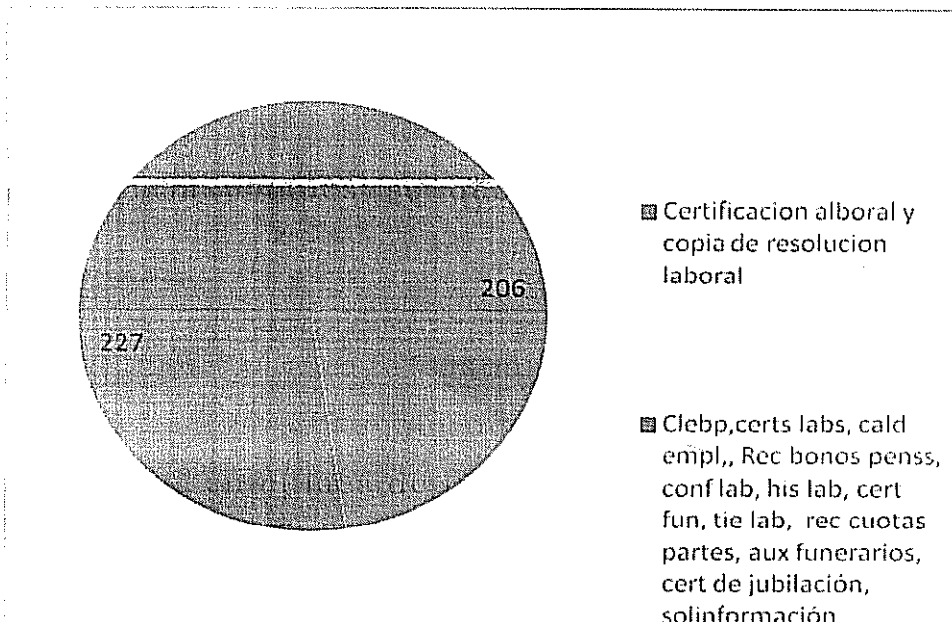


ALCALDIA DE MANIZALES
HOSPITAL DE CALDAS
Empresa Social Del Estado

Nit: 800155633-1

En el mes de junio ingresaron a la institución 206 peticiones las cuales obedecen a solicitud de certificaciones laborales y copia de resolución de pensionias las cuales se deben a una demanda que esta interponiendo abogados externos respecto al retroactivo salarial año 1989 a 1992.

En el cuadro anexo se visualiza las solicitudes realizadas en el semestre comparado con las solicitudes por certificaciones laborales y resoluciones requeridas en el mes de junio del año 2016



Las 433 peticiones fueron atendidas y tramitadas con una efectividad de 97.5% de las cuales 11 peticiones se generaron extemporáneamente cuando la petición no se responde dentro de los términos se informo al interesado 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 peticione que ingresaron en el primer semestre del año 2016 fueron resueltas.



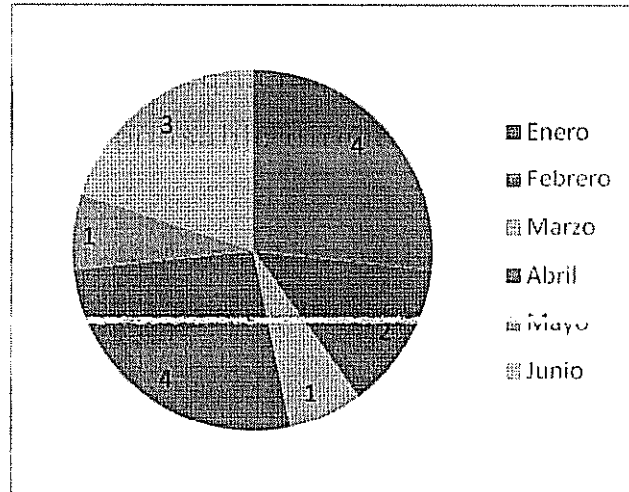
ALCALDIA DE MANIZALES
HOSPITAL DE CALDAS
Empresa Social Del Estado

NIT. 899155633 1

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

En cuanto a tutelas. ingresaron 15 tutelas correspondientes a solicitud de bonos pensional, cuotas parte los cuales se respondieron en forma inmediata.

TUTELAS





ALCALDIA DE MANIZALES
HOSPITAL DE CALDAS
Empresa Social Del Estado

Nit: 800155633-1

Conclusión.

El Hospital de Caldas E.S.E. en el primer semestre del año 2016 duplicó las solicitudes de peticiones respecto a años anteriores, ya que en el mes de junio de 2016 se aumento ostensiblemente estas, por concepto de certificaciones laborales y resoluciones de pensión, retrasando un poco las respuestas a solicitudes de formatos Clepb.

Es importante realizar un plan de contingencia a estas peticiones con el fin de dar respuesta oportuna a la totalidad de las solicitudes que están ingresando a la institución y que posiblemente generaran un atraso por la llegada desmesurado de estas y la carencia de personal para responder la totalidad de solicitudes dentro de los términos legales

Cordialmente.



Monica Maria Cardona Giraldo
Profesional Control Interno