

|   |  |  |                                     |
|---|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b><br><br><b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b><br><br><b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b> |  | <b>CODIGO: GC-FO- 02</b>            |
|   |  |  | <b>versión: 03</b>                  |
|   |  |  | Fecha de Modificación<br>18/09/2014 |
|   |  |  | PÁGINA 1 DE 3                       |

## INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

### PRIMER SEMESTRE DE 2015

La empresa Municipal para la Salud EMSA, dispone de canales de comunicación que garantizan el fácil acceso a los clientes y comunidad en general.

Existe un procedimiento definido al interior 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.

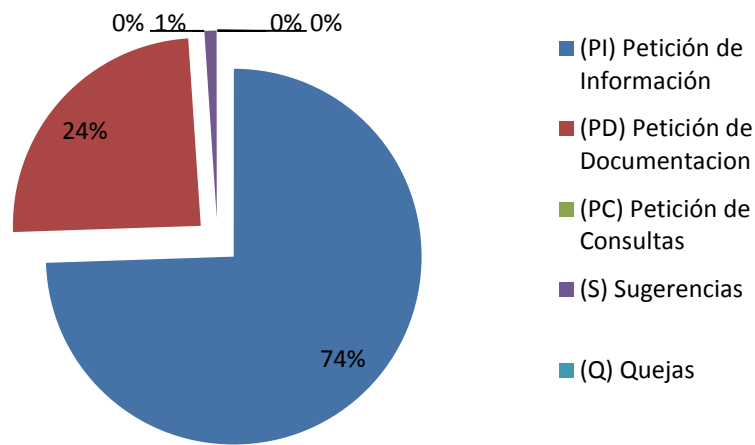
Se cuenta con canales de comunicación de fácil acceso a los clientes, usuarios y comunidad, tales como: telefónico, fax, personal, correo electrónico, pagina web.

### CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DEL PERIODO A JUNIO 2015

| Periodo      | (PI) Petición de Información | (PD) Petición de Documentación | (PC) Petición de Consultas | (S) Sugerencias | (Q) Quejas | (RE) Reclamos | Total       | Tramitadas  |
|--------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------|------------|---------------|-------------|-------------|
| Marzo        | 40                           | 14                             | 0                          | 0               | 0          | 0             | 54          | 100%        |
| Junio        | 30                           | 9                              | 0                          | 1               | 0          | 0             | 40          | 100%        |
| Septiembre   |                              |                                |                            |                 |            |               |             |             |
| Diciembre    |                              |                                |                            |                 |            |               |             |             |
| <b>Total</b> | <b>70</b>                    | <b>23</b>                      | <b>0</b>                   | <b>1</b>        | <b>0</b>   | <b>0</b>      | <b>94</b>   | <b>100%</b> |
| <b>%</b>     | <b>74%</b>                   | <b>24%</b>                     | <b>0%</b>                  | <b>1%</b>       | <b>0%</b>  | <b>0%</b>     | <b>100%</b> |             |

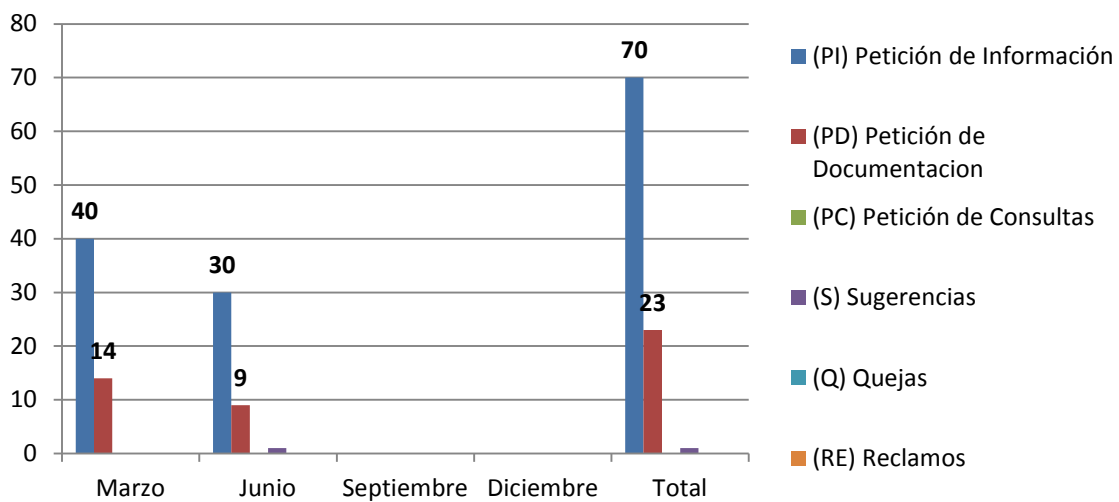
|   |  |   |                                     |
|---|--|---|-------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b><br><b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b><br><b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b> |  | <b>CODIGO: GC-FO- 02</b>            |
|   |  |   | <b>versión: 03</b>                  |
|   |  |   | Fecha de Modificación<br>18/09/2014 |
|   |  |   | PÁGINA 2 DE 3                       |

**DISTRIBUCIÓN DE MANIFESTACIONES JUNIO DEL 2015**



# DOCUMENTO CONTROLADO

**Distribución de manifestaciones a Junio de 2015**



|   |   |  |                                     |
|---|---|--|-------------------------------------|
|  | <b><u>FORMATO</u></b><br><br><b><u>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</u></b><br><br><b><u>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</u></b> |  | <b>CODIGO: GC-FO- 02</b>            |
|   |   |  | <b>versión: 03</b>                  |
|   |   |  | Fecha de Modificación<br>18/09/2014 |
|   |   |  | PÁGINA 3 DE 3                       |

De acuerdo al informe de PQR´s todas las manifestaciones han sido gestionadas en el tiempo requerido, las peticiones de información corresponden al 74%, el 24% a petición de documentación y el 1% a sugerencias, durante este periodo no se presentaron quejas y reclamos.

Las formulación de peticiones se refieren en su mayoría a solicitud de información, documento o consulta, relacionada con la entidad, los sorteos o de documentos de exfuncionarios o contratistas.

**Original Firmado**  
**LINA MARIA SERNA JARAMILLO**  
**CONTROL INTERNO**

**Original Firmado**  
**YOLANDA ELSY CHAVEZ O.**  
**GESTION DE PQR'S**

DOCUMENTO CONTROLADO