

	<b>FORMATO</b>  <b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b>  <b>INFORMES Y AUDITORIAS INTERNAS</b>		<b>CODIGO: GC-FO- 02</b>
			<b>versión: 03</b>
			Fecha de Modificación 18/09/2014
			PÁGINA 1 DE 2

### INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2014

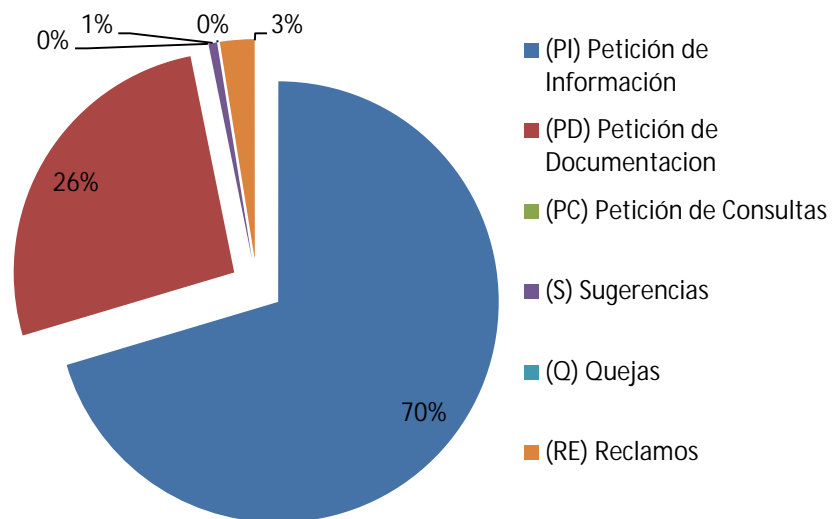
La empresa Municipal para la Salud EMSA, dispone de canales de comunicación que garantizan el fácil acceso a los clientes y comunidad en general. Existe un procedimiento definido al interior conforme a la Ley y los parámetros del Sistema de Calidad de la Empresa. El cual ha sido Certificada por ICONTEC y confirmada mediante auditoría externa realizada. Este procedimiento permite la recepción, registro, distribución y control de respuesta, así como la generación de informes e indicadores.

Se cuenta con canales de comunicación de fácil acceso como: telefónico, fax, personal, correo electrónico, pagina web.

#### CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DEL PERIODO 2014

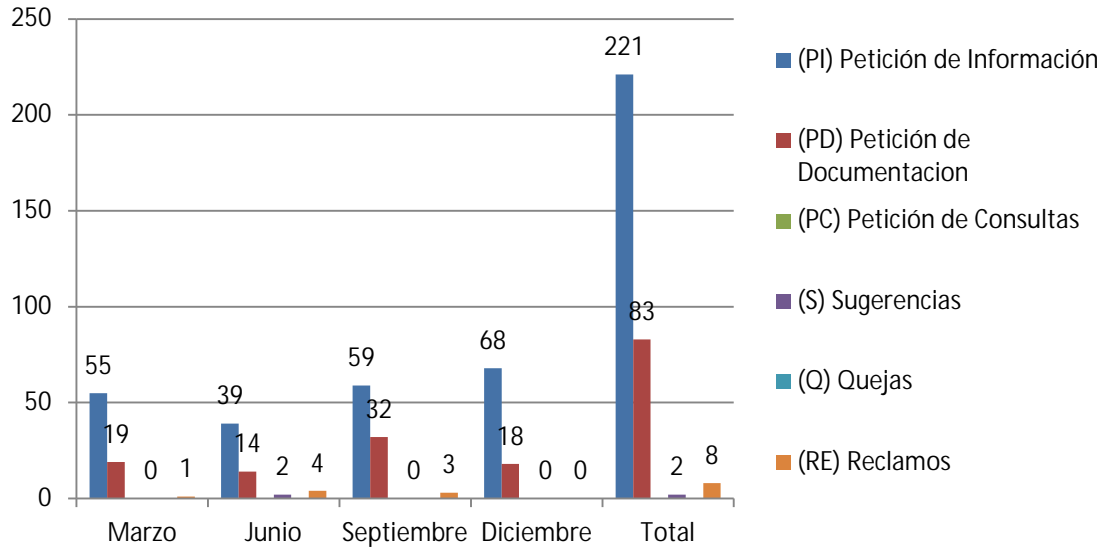
Periodo	(PI) Petición de Información	(PD) Petición de Documentación	(PC) Petición de Consultas	(S) Sugerencias	(Q) Quejas	(RE) Reclamos	Total	Tramitadas
Marzo	55	19	0	0	0	1	75	100%
Junio	39	14	0	2	0	4	59	100%
Septiembre	59	32	0	0	0	3	94	100%
Diciembre	68	18	0	0	0	0	86	100%
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>83</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>70%</b>	<b>26%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>	

#### DISTRIBUCIÓN DE MANIFESTACIONES EN EL AÑO 2014



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

**PQR'S PRESENTADAS POR TRIMESTRE**



De acuerdo al informe de PQR´s todas las manifestaciones han sido gestionadas, las peticiones por información o documentación corresponden al 96% del total de ellas. El 1% corresponden a sugerencias y el 3% a reclamos. Las formulación de peticiones se refieren en su mayoría a solicitud de información relacionada con la entidad, los sorteos o de documentos de exfuncionarios o contratistas, de otra parte, las sugerencias y reclamos se generaron por trámite y corrección de información relacionado con saldos de cuentas de cartera por los distribuidores, publicación de información o sorteos.

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

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

<b>Elaborado por</b> Gestión Administrativa	<b>Revisado por</b> Coordinador de Calidad	<b>Aprobado por</b> Gerencia
--	---	---------------------------------