

EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL EMI S.A. (SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA) GRUPO EMI

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R.S y F
TRIMESTRE IV AÑO 2018

Consultas ciudadanas en el período (trimestre IV año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS				
SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
NUMERO DE CONSULTAS	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por dependencia

(trimestre IV año 2018)

POR DEPENDENCIA				
AREA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
AREA MEDICA-ATENC. MEDICA	14	6	4	24
ADMINISTRACION	11	4	6	21
ADMIN-SERV. AL CLIENTE	1	3	3	7
AREA COMERCIAL	3	0	0	3
Total general	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por régimen de afiliación (trimestre IV año 2018)

POR REGIMEN				
REGIMEN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
CONTRIBUTIVO	29	13	13	55
SUBSIDIADO	0	0	0	0
SIN AFILIACIÓN	0	0	0	0
Total general	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por género

(trimestre IV año 2018)

POR GENERO				
GENERO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
HOMBRE	5	5	3	13
MUJER	24	8	10	42
NO REGISTRA	0	0	0	0
Total general	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por municipio (trimestre IV año 2018)

SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
ARMENIA	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por medio de recepción de la Queja (trimestre IV año 2018)

MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Carta	0	0	0	0
E-mail	10	2	3	15
Página web	7	1	6	14
Telefono	12	10	4	26
Total general	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación A (trimestre IV año 2018)

CLASIF NC	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Agradecimiento	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0
Intermediacion	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Quejas	17	10	4	31
Reclamo	3	1	3	7
Solicitudes	9	2	6	17
Otros	0	0	0	0
Total general	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación B (trimestre IV año 2018)

CONSULTA SIAU SEGÚN ORIGEN				
CLASIFICACIÓN B	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Prestación de Servicio	14	6	4	24
Deficiencia Administrativa	15	7	9	31
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas clasificación C (trimestre IV año 2018)

SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO				
CLASIFICACION C	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Misional	14	6	4	24
Estratégico	0	0	0	0
Apoyo	15	7	9	31
Evaluación	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	29	13	13	55

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos - Reclamos –

(trimestre IV año 2018)



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS RECLAMOS				
TEMAS O MOTIVOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Prestación de Servicio	0	0	0	0
Deficiencia Administrativa	3	1	3	7
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	3	1	3	7

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos - Quejas- (trimestre IV año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS QUEJAS				
TEMAS O MOTIVOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Prestación de Servicio	14	6	4	24
Deficiencia Administrativa	3	4	0	3
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	17	10	4	31

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos -Sugerencias- (trimestre IV año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS SUGERENCIAS				
TEMAS O MOTIVOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Prestación de Servicio	0	0	0	0
Deficiencia Administrativa	0	0	0	0
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	0	0	0	0

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos -Felicitaciones-

(trimestre IV año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS FELICITACIONES				
TEMAS O MOTIVOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE4
Prestación de Servicio	0	0	0	0
Deficiencia Administrativa	0	0	0	0
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	0	0	0	0

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos -Peticiones- (trimestre IV año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS PETICIONES				
TEMAS O MOTIVOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Prestación de Servicio	0	0	0	0
Deficiencia Administrativa	0	0	0	0
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	0	0	0	0

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Por Población (trimestre IV año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN POR POBLACIÓN				
POBLACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Víctima del conflicto	0	0	0	0
Madre Cabeza de Hogar	0	0	0	0
Tercera Edad	0	0	0	0
Discapacidad	0	0	0	0
Indígena	0	0	0	0
Afro Descendiente	0	0	0	0
Adolescente	0	0	0	0
Niño (a)	0	0	0	0
Embarazada	0	0	0	0
Otra Población (P.C)	0	0	0	0
Informacion no disponible	29	13	13	55
Total general	29	13	13	55

Consultas ciudadanas estado de la consulta

(trimestre IV año 2018)

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Recibidas en el periodo	29	13	13	55
Cerradas en el periodo	29	13	13	55
Total general	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tiempos de respuesta (trimestre IV año 2018)

TRIMESTRE 4				
RANGO DIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
0-5 DIAS	17	10	9	36
6-15 DIAS	12	3	4	19
Total general	29	13	13	55

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas trámites realizados

(IV trimestre año 2018)

TRAMITES REALIZADOS

Se analiza la queja si procede o no procede

No procede: Se contacta al usuario para dar respuesta a su inquietud se cierra la queja en primer nivel.

Si procede: Se escala al área pertinente para su gestión y respuesta al usuario.

Promedio de PQRS´F por mes: 18 Consultas por mes

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas remitidas (trimestre IV año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS				
ENTES	OCTU	NOVIEM	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE 4
Tribunal Ética Medica	0	0	0	0
Tribunal Ética Enfermería	0	0	0	0
Tribunal Ética Odontológica	0	0	0	0
Superintendencia Nacional de Salud	0	0	0	0
Ministerio de Protección Social	0	0	0	0
Indagación Preliminar	0	0	0	0
Total general	0	0	0	0

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Recibidas de otras instituciones (Por mes - trimestre IV año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS TRIMESTRE 4					
SAC	NURC	USUARIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
0	0	55	29	13	13

Fuente: Sistema de información PLS - EMI