

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



SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R.S y F
TRIMESTRE I AÑO 2019

Total consultas ciudadanas en el período: 73

Consultas ciudadanas en el período (trimestre I año 2019)

CONSULTAS CIUDADANAS				
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
NUMERO DE CONSULTAS	22	25	26	73

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por dependencia

(trimestre I año 2019)

POR DEPENDENCIA				
AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
AREA MEDICA-ATENC. MEDICA	13	11	14	38
ADMINISTRACION	7	11	9	27
ADMIN-SERV. AL CLIENTE	2	2	1	5
AREA COMERCIAL	0	1	2	3
Total general	22	25	26	73

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por régimen de afiliación (trimestre I año 2019)

POR REGIMEN				
REGIMEN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
CONTRIBUTIVO	22	25	26	73
SUBSIDIADO	0	0	0	0
SIN AFILIACIÓN	0	0	0	0
Total general	22	25	26	73

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por género

(trimestre I año 2019)

POR GENERO				
GENERO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
HOMBRE	9	9	6	24
MUJER	13	16	20	49
NO REGISTRA	0	0	0	0
Total general	22	25	26	73

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por municipio (trimestre I año 2019)

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
ARMENIA	22	25	26	73

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por medio de recepción de la Queja (trimestre I año 2019)

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Carta	0	0	1	1
Presencial	0	2	0	2
E-mail	4	5	6	15
Página web	6	4	7	17
Telefono	12	14	12	38
Total general	22	25	26	73

Consultas ciudadanas Clasificación A (trimestre I año 2019)

CLASIF NC	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Agradecimiento	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0
Intermediacion	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Quejas	14	14	17	45
Reclamo	3	4	0	7
Solicitudes	5	7	9	21
Otros	0	0	0	0
Total general	22	25	26	73

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación B (trimestre I año 2019)

CONSULTA SIAU SEGÚN ORIGEN				
CLASIFICACIÓN B	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Prestación de Servicio	13	11	14	38
Deficiencia Administrativa	9	14	12	35
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	22	25	26	73

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas clasificación C (trimestre I año 2019)

SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO				
CLASIFICACION C	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Misional	13	11	14	38
Estratégico	0	0	0	0
Apoyo	9	14	12	35
Evaluación	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	22	25	26	73

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos - Reclamos –

(trimestre I año 2019)



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS RECLAMOS				
TEMAS O MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Prestación de Servicio	0	0	0	0
Deficiencia Administrativa	3	4	0	7
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	3	4	0	7

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos - Quejas- (trimestre I año 2019)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS QUEJAS				
TEMAS O MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Prestación de Servicio	13	11	14	38
Deficiencia Administrativa	1	3	3	1
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	14	14	17	45

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos -Sugerencias- (trimestre I año 2019)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS SUGERENCIAS				
TEMAS O MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
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 I año 2019)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS FELICITACIONES				
TEMAS O MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
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 I año 2019)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS PETICIONES				
TEMAS O MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
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 -Solicitudes- (trimestre I año 2019)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS SOLICITUDES				
TEMAS O MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Prestación de Servicio	0	0	0	0
Deficiencia Administrativa	5	7	9	21
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	5	7	9	21

Consultas ciudadanas Por Población (trimestre I año 2019)

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN POR POBLACIÓN				
POBLACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
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	22	25	26	73
Total general	22	25	26	73

Consultas ciudadanas estado de la consulta

(trimestre I año 2019)

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Abiertas en el periodo	22	25	26	73
Cerradas en el periodo	22	25	21	68
En Analisis	0	0	5	5
Total Recibidas en el periodo	22	25	26	73

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tiempos de respuesta (trimestre I año 2019)

TRIMESTRE I				
RANGO DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
0-5 DIAS	15	18	21	54
6-15 DIAS	7	7	5	19
Total general	22	25	26	73

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas trámites realizados

(I trimestre año 2019)

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: 24 Consultas por mes

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas remitidas (trimestre I año 2019)

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS				
ENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
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	1	1
Ministerio de Protección Social	0	0	0	0
Indagación Preliminar	0	0	0	0
Total general	0	0	1	1

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Recibidas de otras instituciones

(Por mes - trimestre I año 2019)

CONSULTAS CIUDADANAS TRIMESTRE I					
SAC	NURC	USUARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO
0	0	73	22	25	26

Fuente: Sistema de información PLS - EMI