

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



SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R.S y F
ARMENIA (QUINDÍO)
TRIMESTRE I AÑO 2020

Total consultas ciudadanas en el período: 82

Consultas ciudadanas en el período (trimestre I año 2020)

CONSULTAS CIUDADANAS				
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
NUMERO DE CONSULTAS	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por dependencia

(trimestre I año 2020)

POR DEPENDENCIA				
AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
AREA MEDICA-ATENC. MEDICA	13	8	11	32
ADMINISTRACION	14	12	10	36
ADMIN-SERV. AL CLIENTE	1	2	2	5
AREA COMERCIAL	3	3	3	9
Total general	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por régimen de afiliación (trimestre I año 2020)

POR REGIMEN				
REGIMEN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
CONTRIBUTIVO	31	25	26	82
SUBSIDIADO	0	0	0	0
SIN AFILIACIÓN	0	0	0	0
Total general	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por género

(trimestre I año 2020)

POR GENERO				
GENERO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
HOMBRE	10	6	6	22
MUJER	20	19	20	59
NO REGISTRA	1	0	0	1
Total general	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por municipio (trimestre I año 2020)

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
ARMENIA	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por medio de recepción de la Queja (trimestre IV año 2020)

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Carta	0	0	0	0
Presencial	1	0	1	2
E-mail	4	4	5	13
Página web	6	4	4	14
Telefono	19	17	16	52
Encuesta post-servicio	1	0	0	1
Total general	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación A (trimestre I año 2020)

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	19	11	16	46
Reclamo	2	7	5	14
Solicitudes	10	7	5	22
Otros	0	0	0	0
Total general	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación B (trimestre I año 2020)

CONSULTA SIAU SEGÚN ORIGEN				
CLASIFICACIÓN B	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Prestación de Servicio	13	8	11	32
Deficiencia Administrativa	18	17	15	50
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas clasificación C (trimestre I año 2020)

SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO				
CLASIFICACION C	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Misional	13	8	11	32
Estratégico	0	0	0	0
Apoyo	18	17	15	50
Evaluación	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	31	25	26	82

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos - Reclamos – (trimestre I año 2020)



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	2	7	5	14
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	2	7	5	14

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos - Quejas- (trimestre I año 2020)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS QUEJAS				
TEMAS O MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Prestación de Servicio	13	8	11	32
Deficiencia Administrativa	6	3	5	14
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	19	11	16	46

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos -Sugerencias- (trimestre I año 2020)

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 2020)

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 2020)

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 2020)

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	10	7	5	22
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	10	7	5	22

Consultas ciudadanas Por Población (trimestre I año 2020)

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	13	12	10	35
Discapacidad	0	0	0	0
Indígena	0	0	0	0
Afro Descendiente	0	0	0	0
Adolescente	0	0	1	1
Niño (a)	4	3	0	7
Embarazada	0	0	0	0
Otra Población (P.C)	14	10	15	39
Informacion no disponible	0	0	0	0
Total general	31	25	26	82

Consultas ciudadanas estado de la consulta

(trimestre I año 2020)

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Abiertas en el periodo	31	25	26	82
Cerradas en el periodo	31	23	20	74
En Analisis	0	2	6	8
Total Recibidas en el periodo	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tiempos de respuesta (trimestre I año 2020)

TRIMESTRE I				
RANGO DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
0-5 DIAS	12	12	9	33
6-15 DIAS	19	13	17	49
Total general	31	25	26	82

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas trámites realizados (I trimestre año 2020)

TRAMITES REALIZADOS

Consultas en el período: 82

Trámites realizados : 165

Promedio de trámites por PQRS´F : 2,0

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas remitidas (trimestre I año 2020)

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	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 I año 2020)

CONSULTAS CIUDADANAS TRIMESTRE I					
SAC	NURC	USUARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO
0	0	82	31	25	26

Fuente: Sistema de información PLS - EMI