

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 I AÑO 2018

Consultas ciudadanas en el período (trimestre I año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS				
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
NUMERO DE CONSULTAS	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por dependencia (trimestre I año 2018)

POR DEPENDENCIA				
AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
AREA MEDICA-ATENC. MEDICA	12	3	7	22
ADMINISTRACION	1	2	0	3
ADMIN-SERV. AL CLIENTE	0	1	4	5
AREA COMERCIAL	0	0	0	0
Total general	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

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

POR REGIMEN				
REGIMEN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE 1
CONTRIBUTIVO	13	6	11	30
SUBSIDIADO	0	0	0	0
SIN AFILIACIÓN	0	0	0	0
Total general	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por género (trimestre I año 2018)

POR GENERO				
GENERO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
HOMBRE	4	2	4	10
MUJER	9	4	7	20
NO REGISTRA	0	0	0	0
Total general	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por municipio (trimestre I año 2018)

POR MUNICIPIO				
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
ARMENIA	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por Medio de Recepción de la Queja (trimestre I año 2018)

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Carta	0	0	1	1
E-mail	3	2	2	7
Página web	0	1	4	5
Telefono	10	3	4	17
Total general	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación A (trimestre I año 2018)

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	13	5	9	27
Reclamo	0	0	0	0
Solicitudes	0	1	2	3
Otros	0	0	0	0
Total general	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación B (trimestre I año 2018)



CONSULTA SIAU SEGÚN ORIGEN				
CLASIFICACIÓN B	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Prestación de Servicio	12	3	7	22
Deficiencia Administrativa	1	3	4	8
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas clasificación C (trimestre I año 2018)

SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO				
CLASIFICACION C	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Misional	12	3	7	22
Estratégico	0	0	0	0
Apoyo	1	3	4	8
Evaluación	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos - Reclamos – (trimestre I año 2018)

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	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 - Quejas- trimestre I año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS QUEJAS				
TEMAS O MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Prestación de Servicio	12	3	7	22
Deficiencia Administrativa	1	2	2	5
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	13	5	9	27

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

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

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

Consultas ciudadanas tipificadas por temas o motivos -Felicitaciones- (trimestre I año 2018)

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 2018)

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	1	2	3
Total general	0	1	2	3

Consultas ciudadanas Por Población

(trimestre I año 2018)

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	13	6	11	30
Total general	13	6	11	30

Consultas ciudadanas estado (trimestre I año 2018)

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I
Recibidas en el periodo	13	6	11	30
Cerradas en el periodo	13	6	11	30
Total general	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas

Tiempos de respuesta trimestre I año 2018

TRIMESTRE I				
RANGO DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
0-5 DIAS	12	4	8	24
6-15 DIAS	1	2	3	6
Total general	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Trámites realizados (trimestre I 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: 10 Consultas por mes

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas remitidas (trimestre I año 2018)

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

Consultas ciudadanas Recibidas por Otros Canales

(Por mes / trimestre I año 2018)

CANALES EXTERNOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TRIMESTRE
SUPERINTENDENCIA	0	0	0	0
SECRETARIA DEPARTAMENTAL	0	0	0	0
SECRETARIA MUNICIPAL	0	0	0	0
DEFENSORIA DEL PUEBLO	0	0	0	0
OTRAS EXTERNAS	0	0	0	0
TOTALES	0	0	0	0
CANALES PROPIOS	13	6	11	30

Fuente: Sistema de información PLS - EMI