

**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
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>73</b>

# Consultas ciudadanas Clasificación A (trimestre I año 2019)

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

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
<b>Prestación de Servicio</b>	13	11	14	38
<b>Deficiencia Administrativa</b>	9	14	12	35
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0	0	0	0
<b>Aseguramiento</b>	0	0	0	0
<b>Otros</b>	0	0	0	0
<b>Total general</b>	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
<b>Prestación de Servicio</b>	0	0	0	0
<b>Deficiencia Administrativa</b>	0	0	0	0
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0	0	0	0
<b>Aseguramiento</b>	0	0	0	0
<b>Otros</b>	0	0	0	0
<b>Total general</b>	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
<b>Prestación de Servicio</b>	0	0	0	0
<b>Deficiencia Administrativa</b>	0	0	0	0
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0	0	0	0
<b>Aseguramiento</b>	0	0	0	0
<b>Otros</b>	0	0	0	0
<b>Total general</b>	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
<b>Prestación de Servicio</b>	0	0	0	0
<b>Deficiencia Administrativa</b>	5	7	9	21
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0	0	0	0
<b>Aseguramiento</b>	0	0	0	0
<b>Otros</b>	0	0	0	0
<b>Total general</b>	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
<b>Total Recibidas en el periodo</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>73</b>

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
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>73</b>

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