

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 II AÑO 2018

Consultas ciudadanas en el período (trimestres II año 2018)

| CONSULTAS CIUDADANAS | | | | |
|----------------------|-------|------|-------|--------------------|
| SERVICIO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| NUMERO DE CONSULTAS | 13 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por dependencia (trimestre II año 2018)

| POR DEPENDENCIA | | | | |
|---------------------------|-------|------|-------|--------------------|
| AREA | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| AREA MEDICA-ATENC. MEDICA | 7 | 10 | 8 | 25 |
| ADMINISTRACION | 4 | 4 | 0 | 8 |
| ADMIN-SERV. AL CLIENTE | 1 | 0 | 1 | 2 |
| AREA COMERCIAL | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Total general | 13 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

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

| POR REGIMEN | | | | |
|----------------|-------|------|-------|--------------------|
| REGIMEN | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| CONTRIBUTIVO | 13 | 15 | 9 | 37 |
| SUBSIDIADO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SIN AFILIACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total general | 13 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por género (trimestres II año 2018)

| POR GENERO | | | | |
|---------------|-------|------|-------|-------------------|
| GENERO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE 2 |
| HOMBRE | 5 | 4 | 3 | 12 |
| MUJER | 8 | 11 | 6 | 25 |
| NO REGISTRA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total general | 13 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por municipio (trimestre II año 2018)

| SERVICIO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
|----------|-------|------|-------|--------------------|
| ARMENIA | 13 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por medio de recepción de la Queja (trimestres II año 2018)

| MEDIO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
|----------------------|-----------|-----------|----------|--------------------|
| Carta | 0 | 0 | 0 | 0 |
| E-mail | 4 | 5 | 1 | 10 |
| Página web | 3 | 3 | 2 | 8 |
| Telefono | 6 | 7 | 6 | 19 |
| Total general | 13 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación A (trimestre II año 2018)

| CLASIF NC | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
|-----------------------|-----------|-----------|----------|--------------------|
| Agradecimiento | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Petición | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Intermediacion | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencia | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 9 | 10 | 9 | 28 |
| Reclamo | 2 | 3 | 0 | 5 |
| Solicitudes | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Otros | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total general | 13 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación B (trimestre II año 2018)

| CONSULTA SIAU SEGÚN ORIGEN | | | | | |
|-----------------------------------|-------|-------|------|-------|--------------------|
| CLASIFICACIÓN B | ABRIL | ENERO | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| Prestación de Servicio | 7 | 0 | 10 | 8 | 25 |
| Deficiencia Administrativa | 6 | 0 | 5 | 1 | 12 |
| Seguimiento a Tutela | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aseguramiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total general | 13 | 0 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas clasificación C (trimestre II año 2018)

| SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO | | | | |
|---------------------------|-------|------|-------|--------------------|
| CLASIFICACION C | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| Misional | 7 | 10 | 8 | 25 |
| Estratégico | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Apoyo | 6 | 5 | 1 | 12 |
| Evaluación | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total general | 13 | 15 | 9 | 37 |

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



| CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS RECLAMOS | | | | |
|---|-------|---------|-------|--------------------|
| TEMAS O MOTIVOS | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL TRIMESTRE II |
| Prestación de Servicio | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 2 | 3 | 0 | 5 |
| Seguimiento a Tutela | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aseguramiento | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total general | 2 | 3 | 0 | 5 |

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

| CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS QUEJAS | | | | |
|---|-------|---------|-------|--------------------|
| TEMAS O MOTIVOS | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL TRIMESTRE II |
| Prestación de Servicio | 7 | 9 | 8 | 24 |
| Deficiencia Administrativa | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Seguimiento a Tutela | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aseguramiento | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total general | 9 | 10 | 9 | 28 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

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

| CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS SUGERENCIAS | | | | |
|--|-------|------|-------|--------------------|
| TEMAS O MOTIVOS | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| 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 II año 2018)

| CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS FELICITACIONES | | | | |
|---|-------|------|-------|--------------------|
| TEMAS O MOTIVOS | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| Prestación de Servicio | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 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 | 1 | 0 | 1 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

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

| CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS PETICIONES | | | | |
|---|-------|------|-------|--------------------|
| TEMAS O MOTIVOS | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| 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 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Total general | 2 | 1 | 0 | 3 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Por Población

(trimestre II año 2018)

| CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN POR POBLACIÓN | | | | |
|--|-----------|-----------|----------|--------------------|
| POBLACIÓN | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| 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 | 15 | 9 | 37 |
| Total general | 13 | 15 | 9 | 37 |

Consultas ciudadanas estado de la consulta (trimestre II año 2018)

| ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS | | | | |
|--------------------------------|-------|------|-------|--------------------|
| | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| Recibidas en el periodo | 13 | 15 | 9 | 37 |
| Cerradas en el periodo | 13 | 15 | 9 | 37 |
| Total general | 13 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tiempos de respuesta (trimestre II año 2018)

| TRIMESTRE II | | | | |
|----------------------|-----------|-----------|----------|---------------|
| RANGO DIAS | ABRIL | MAYO | JUNIO | Total general |
| 0-5 DIAS | 6 | 10 | 7 | 23 |
| 6-15 DIAS | 7 | 5 | 2 | 14 |
| Total general | 13 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Trámites realizados (Por trimestres 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: 12 Consultas por mes

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas remitidas año 2018 (trimestres II año 2018)

| CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS | | | | |
|------------------------------------|-------|------|-------|--------------------|
| ENTES | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE II |
| 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 II año 2018)

| CANALES EXTERNOS | ABRIL | MAYO | JUNIO | 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 | 15 | 9 | 37 |

Fuente: Sistema de información PLS - EMI