

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
Información 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