

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 III AÑO 2018

Consultas ciudadanas en el período (trimestre III año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS				
SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
NUMERO DE CONSULTAS	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por dependencia

(trimestre III año 2018)

POR DEPENDENCIA				
AREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
AREA MEDICA-ATENC. MEDICA	13	9	13	35
ADMINISTRACION	1	2	6	9
ADMIN-SERV. AL CLIENTE	3	1	2	6
AREA COMERCIAL	1	1	0	2
Total general	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

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

POR REGIMEN				
REGIMEN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
CONTRIBUTIVO	18	13	21	52
SUBSIDIADO	0	0	0	0
SIN AFILIACIÓN	0	0	0	0
Total general	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por género

(trimestre III año 2018)

POR GENERO				
GENERO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
HOMBRE	8	5	8	21
MUJER	10	8	13	31
NO REGISTRA	0	0	0	0
Total general	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por municipio (trimestre III año 2018)

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
ARMENIA	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por medio de recepción de la Queja (trimestre III año 2018)

MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE II
Carta	0	0	0	0
E-mail	8	3	4	15
Página web	2	3	3	8
Telefono	8	7	14	29
Total general	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación A (trimestre III año 2018)

CLASIF NC	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
Agradecimiento	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0
Intermediacion	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Quejas	16	9	13	38
Reclamo	0	2	0	2
Solicitudes	2	2	8	12
Otros	0	0	0	0
Total general	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas Clasificación B (trimestre III año 2018)

CONSULTA SIAU SEGÚN ORIGEN				
CLASIFICACIÓN B	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
Prestación de Servicio	13	9	13	35
Deficiencia Administrativa	5	4	8	17
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas clasificación C (trimestre III año 2018)

SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO				
CLASIFICACION C	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
Misional	13	9	13	35
Estratégico	0	0	0	0
Apoyo	5	4	8	17
Evaluación	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	18	13	21	52

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



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS RECLAMOS				
TEMAS O MOTIVOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
Prestación de Servicio	0	0	0	0
Deficiencia Administrativa	0	4	0	4
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	0	4	0	4

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

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS QUEJAS				
TEMAS O MOTIVOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
Prestación de Servicio	13	9	13	35
Deficiencia Administrativa	5	0	0	5
Seguimiento a Tutela	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total general	18	9	13	40

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

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

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS SUGERENCIAS				
TEMAS O MOTIVOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
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 III año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS FELICITACIONES				
TEMAS O MOTIVOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
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 III año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS PETICIONES				
TEMAS O MOTIVOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
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 Por Población (trimestre III año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN POR POBLACIÓN				
POBLACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
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	18	13	21	52
Total general	18	13	21	52

Consultas ciudadanas estado de la consulta

(trimestre III año 2018)

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
Recibidas en el periodo	18	13	21	52
Cerradas en el periodo	18	13	21	0
Total general	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas tiempos de respuesta (trimestre III año 2018)

TRIMESTRE III				
RANGO DIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
0-5 DIAS	12	9	16	37
6-15 DIAS	6	4	5	15
Total general	18	13	21	52

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas trámites realizados

(III trimestre 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: 17 Consultas por mes

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas remitidas (trimestre III año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS				
ENTES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III
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 III año 2018)

CONSULTAS CIUDADANAS TRIMESTRE III					
SAC	NURC	USUARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
0	0	52	18	13	21

Fuente: Sistema de información PLS - EMI