EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL EMI S.A.S

(SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA)

GRUPO EMI S.A.S.

VIGILADO Supersalud

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R.S y F
TRIMESTRE 1 AÑO 2022

FALCK

emi

Una empresa del Grupo Falck

Total consultas ciudadanas en el período:

186

vigilados supersalud

Consultas ciudadanas en el período

(Trimestre 1 año 2022)

TRIMESTRE	MESES			TOTAL
	ENE	FEB	MAR	
1	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por dependencia

(Trimestre 1 año 2022)

MES / AREA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
ATENCION MEDICA	15	4	11	30
ADMINISTRACION	14	24	15	53
SERVICIO AL CLIENTE	20	28	40	88
COMERCIAL	6	3	6	15
TOTAL	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas en el período según Régimen de Afiliación

(Trimestre 1 año 2022)

MES / RÉGIMEN	ENE	FEB	MAR	TOTAL
CONTRIBUTIVO	54	56	70	180
SUBSIDIDADO	0	0	0	0
ESPECIALES	1	3	2	6
SIN DATO	0	0	0	0
TOTAL	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas por Sexo

(Trimestre 1 año 2022)

MES / SEXO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
MASCULINO	7	9	11	27
FEMENINO	48	50	61	159
SIN DATO	0	0	0	0
TOTAL	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

VIGILADO Supersalud

FALCK

emi

Una empresa del Grupo Falck

Consultas ciudadanas por Municipio

(Trimestre 1 año 2022)

MES / MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
ARMENIA	55	59	72	186
OTROS	0	0	0	0
TOTAL	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas por medio de recepción

(Trimestre 1 año 2022)

MES / MEDIO DE RECEPCION	ENE	FEB	MAR	TOTAL
E MAIL	5	5	12	22
ESCRITO (CARTA)	0	1	0	1
PERSONAL (PRESENCIAL)	1	2	3	6
TELEFONICO	41	46	47	134
BUZON	0	0	0	0
PAGINA WEB (PORTAL)	8	5	10	23
TOTAL	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

VIGILADO Supersalud
grupoemi.com

Consultas ciudadanas por Tipo Clasificación “A”

(Trimestre 1 año 2022)

MES / CLASE DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
QUEJA	24	9	20	53
PETICION (SOLICITUDES)	31	50	51	132
INTERMEDIACION	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	1	0
TOTAL	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas por Tipo Clasificación “B”

(Trimestre 1 año 2022)

MES / CLASE DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PRESTACION DE SERVICIO	15	4	11	30
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	14	24	15	53
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
OTRO	26	31	46	103
TOTAL	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas clasificación C (trimestre 1 año 2022)

MES / CLASE DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
MISIONAL (ASISTENCIAL)	15	4	11	30
ESTRATEGICO (VENTAS)	6	3	6	15
APOYO (ADMINISTRATIVO)	14	24	15	53
EVALUACION	0	0	0	0
OTROS	20	28	40	88
TOTAL	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

FALCK
emi
Una empresa del Grupo Falck

Consultas ciudadanas
Tipificación de las Quejas

(Trimestre 1 año 2022)

MES / CLASE DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PRESTACION DE SERVICIO	14	4	11	29
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1	2	1	4
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
OTRO	9	3	9	21
TOTAL	24	9	21	54

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas
Tipificación de las Peticiones

(Trimestre 1 año 2022)

MES / CLASE DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PRESTACION DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	31	50	50	131
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	31	50	50	131

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas
Tipificación de las Intermediaciones

(Trimestre 1 año 2022)

MES / CLASE DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PRESTACION DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas
Tipificación de los Reclamos

(Trimestre 1 año 2022)

MES / CLASE DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PRESTACION DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas
Tipificación de las Sugerencias

(Trimestre 1 año 2022)

MES / CLASE DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PRESTACION DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas
Tipificación de las Felicitaciones

(Trimestre 1 año 2022)

MES / CLASE DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PRESTACION DE SERVICIO	0	0	1	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	1	1

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas Tipificación por Poblaciones (Trimestre 1 año 2022)

MES / POBLACIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL
ADOLESCENTES	1	0	0	1
EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	0	0	0	0
EMBARAZADA	0	0	0	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0	0	0	0
NIÑO(A)	6	1	4	11
TERCERA EDAD	43	51	58	152
AFRO DESCENDIENTE	0	0	0	0
INDIGENA	0	0	0	0
LGBTI	0	0	0	0
POBLACION RECLUSA	0	0	0	0
VICTIMAS CONFLICTO ARMADO	0	0	0	0
VICTIMAS TP TRATA DE PERSONAS	0	0	0	0
VICTIMAS VIF VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	0	0	0	0
RETORNADOS	0	0	0	0
EXTRANJEROS	0	0	0	0
N/A	0	0	0	0
N/R NO REGISTRA	5	7	10	22
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Estado de las consultas ciudadanas en el período

(Trimestre 1 año 2022)

MES / CONSULTAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL
RECIBIDAS EN EL PERIODO	55	59	72	186
CERRADAS DE ESTE PERIODO	46	47	62	155
CERRADAS DE PERÍODOS ANTERIORES	0	9	12	21
EN TRAMITE AL CIERRE DEL PERIODO	9	12	10	31

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Consultas ciudadanas - Trámites realizados

(Trimestre 1 año 2022)

MES / TRAMITES	ENE	FEB	MAR	TOTAL
CONSULTAS	55	59	72	186
TOTAL TRAMITES EFECTUADOS	136	146	183	517
PROMEDIO DE TRÁMITES POR SOLICITUD	2,47	2,47	2,54	2,78

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

Consultas ciudadanas
Recibidas de otras Instituciones

(Trimestre 1 año 2022)

MES / INSTITUCION REMITENTE	ENE	FEB	MAR	TOTAL
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	0	1	0	1
DEFENSORIA DEL PUEBLO	0	0	0	0
PROCURADURIA	0	0	0	0
OTRA AUTORIDAD	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	1

Fuente: Sistema de información PLS - EMI

Vigilado Supersalud

VIGILADO Supersalud

FALCK

emi

Una empresa del Grupo Falck

Consultas ciudadanas Tiempos de Respuesta

(Trimestre 1 año 2022)

MES / TIEMPO REAL DE RESPUESTA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
1 A 5 DÍAS	46	57	71	174
6 A 15 DÍAS	9	2	1	12
16 A 30 DÍAS	0	0	0	0
MÁS DE 30 DÍAS	0	0	0	0
TOTAL DE CONSULTAS CIUDADANAS	55	59	72	186

Fuente: Sistema de información PLS - EMI