

# Servicio al Cliente

## INFORME RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

CONSOLIDADO DE ENERO – SEPTIEMBRE

2018.

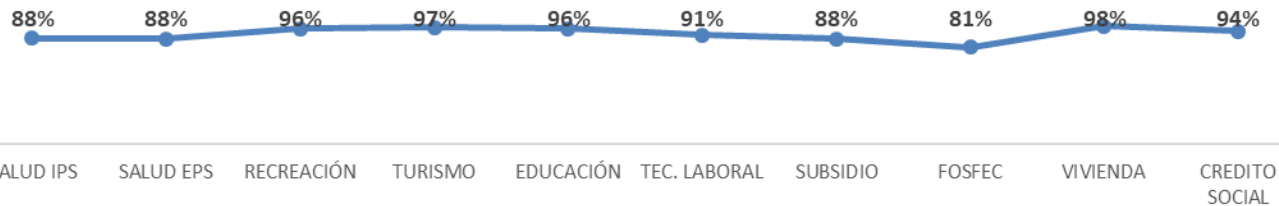
# SATISFACCIÓN DE CLIENTES

## INDICADOR SATISFACCIÓN POR SERVICIOS

SERVICIOS	I TRIM/18	II TRIM/18	III TRIM/18	CONSOLIDADO
SALUD IPS	81%	89%	94%	88%
SALUD EPS	96%	83%	84%	88%
RECREACIÓN	98%	96%	95%	96%
TURISMO	99%	95%	97%	97%
EDUCACIÓN	95%	97%	97%	96%
TEC. LABORAL			91%	91%
SUBSIDIO		88%	87%	88%
FOSFEC		81%		81%
VIVIENDA	98%	99%	98%	98%
CREDITO SOCIAL		94%		94%
<b>TOTAL CAJA</b>	<b>95%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>

META 94%

EJECUCIÓN 92%



## REPORTES PQRSF ENERO/SEPTIEMBRE DE 2018

Solicitud PQRS	Sin Tramitar Web	En Tramite	Respondida y Evaluando Respuesta	Evaluada Respuesta Cerrada	TOTAL
PQRS-Quejas	0	3	0	422	425
PQRS-Peticion	0	0	0	304	304
PQRS-Solicitudes	0	0	0	110	110
PQRS-Reclamos	0	0	1	103	104
PQRS-Felicitation	0	0	0	87	87
PQRS-Sugerencia	0	0	0	68	68
PQRS-Consulta	0	0	0	55	55
PQRS-Tutelas	0	0	0	32	32
PQRS-Peticion de documentaci3n	0	0	0	3	3
PQRS-Peticion de informaci3n	0	1	0	1	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1185</b>	<b>1190</b>



# REPORTE DE PQRSF POR PROCESOS

ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018									
PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	FELICITACIONES	CONSULTAS	TUTELAS	TOTAL
Gestión al fomento y protección al cesante	18	11	2	1	1	4	5	1	43
Gestión de aportes y subsidio monetario	33	14	32	1	33	2	30	0	145
Gestión de aseguramiento en salud RS	139	25	256	6	41	7	6	30	510
Gestión de crédito y cartera	7	8	4	2	2	0	3	0	26
Gestión de desarrollo educativo y social	28	21	1	5	4	17	3	0	79
Gestión de la atención en salud	111	14	0	22	16	35	0	0	198
Gestión de mercadeo estratégico	23	3	3	4	8	6	5	0	52
Gestión de recreación- turismo y deporte	61	7	2	23	3	14	0	0	110
Gestión del recurso humano	4	1	1	1	1	2	0	0	10
Gestión de la postulación y asignación subsidio vivienda	1	0	8	2	1	0	3	1	16
Gestión ambiental	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>	<b>104</b>	<b>309</b>	<b>67</b>	<b>111</b>	<b>87</b>	<b>55</b>	<b>32</b>	<b>1.190</b>

## INDICADOR DE OPORTUNIDAD CON LA RESPUESTA PQRSF

CONSOLIDADO INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS EXTERNAS - 9 DIAS				
SERVICIOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	TOTAL
SALUD IPS	100%	100%	98%	99%
SALUD EPS	90%	92%	97%	93%
CRI	42%	33%	67%	47%
SUBSIDIO	99%	100%	100%	100%
AGENCIA EMPLEO	100%	92%	81%	91%
EDUCACIÓN	86%	16%	100%	67%
RECREACIÓN	70%	64%	90%	75%
VIVIENDA	100%	100%	100%	100%
CRED. SOCIAL	100%	67%	100%	89%
UNIDAD MENTAL	100%	100%	100%	100%
REHABILITACION ESPECIAL	100%	93%	100%	98%
ADMINISTRATIVA	100%	100%	100%	100%
MERCADEO	100%	94%	100%	98%
<b>PORCENTAJE</b>	<b>91%</b>	<b>81%</b>	<b>95%</b>	<b>89%</b>

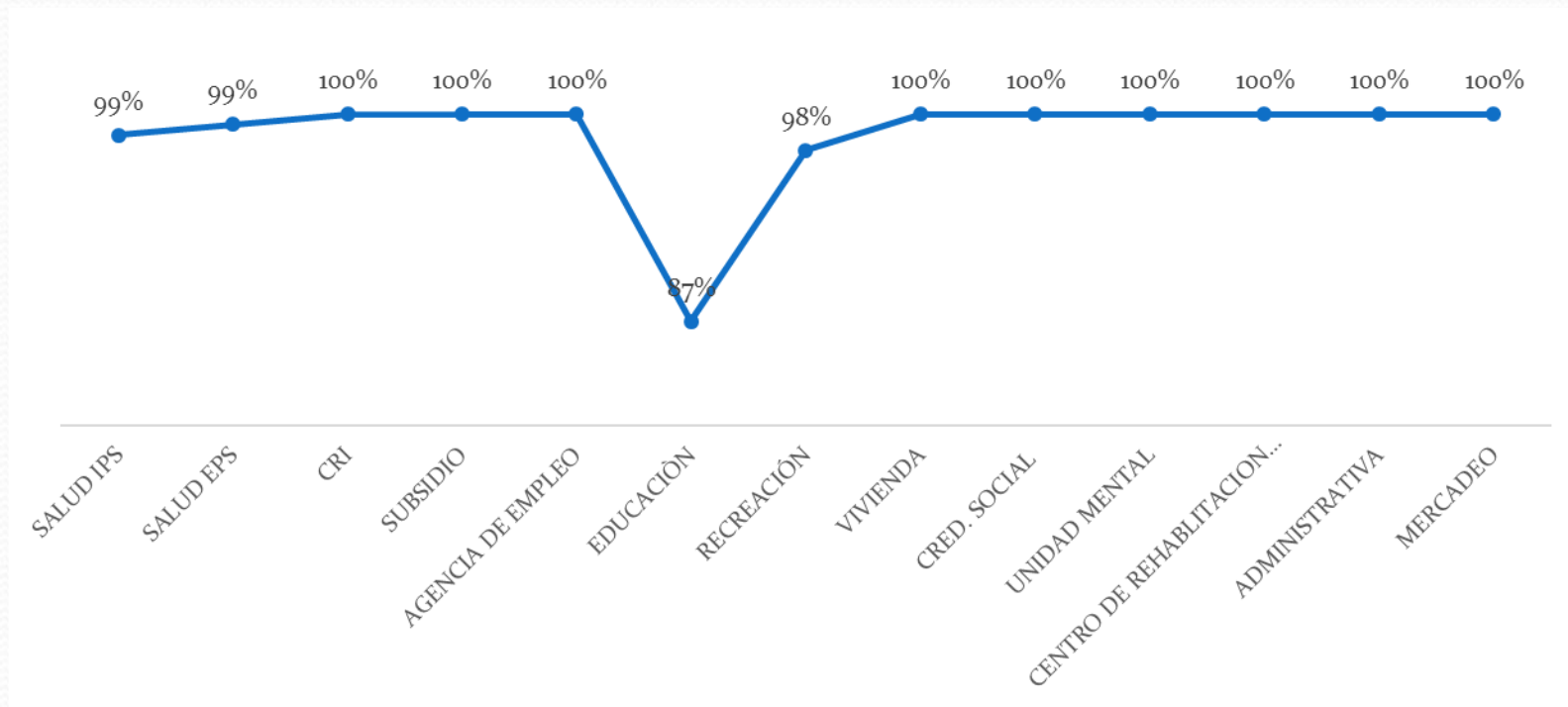
META  
90%



Ejecución  
89%

Por recomendación de la Super-subsidio este indicador debe ser el 100%

# INDICADOR DE SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA PQRSF



META  
100%



Ejecución  
92%



# MODO DE RECEPCIÓN DE LOS CASOS

MEDIOS	CANTIDAD	% PART.
Correo Electronico	19	2%
Carta	279	23%
Postventa	2	0%
Linea Directa	86	7%
facebook	1	0%
Pagina Web	243	20%
Presencial	29	2%
Buzones físicos	521	44%
Super Subsidio	10	1%
<b>Total Solicitudes:</b>	<b>1190</b>	<b>100%</b>

