

INFORME DE GESTIÓN

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

ENERO A NOVIEMBRE DE 2023

SATISFACCIÓN

SERVICIOS	I TRIM/23	II TRIM/23	III TRIM/23	IV TRIM /23	% PROMEDIO	I SEMESTRE	II SEMESTRE	% SATISFACCIÓN
USM	94%	100%	86%	86%	93%	88%	94%	91%
IPS	86%	97%	95%	95%	93%			
CRECER SANO	84%	85%	99%	93%	89%			
MAZIRUMA	84%	85%	86%	87%	85%	80%	86%	83%
ANAS MAI	81%	84%	85%	84%	83%			
TURISMO	88%	83%	88%	86%	86%			
DEPORTES	61%	88%	88%	86%	79%			
RECREACION DIRIGIDA	87%	88%	91%	87%	89%			
PASADIA ANAS MAI	87%	85%	87%	87%	86%			
RESTAURANTE	89%	84%	86%	85%	86%			
GIMNASIO	61%	88%			75%	97%	98%	83%
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	97%	98%	98%	98%	98%			
BIBLI/LUD/ KIT ESC/ ESC ARTES			73%					
PROGRAMAS SOCIALES / JEC				98%		85%	85%	85%
SUBSIDIO FAMILIAR	85%	85%	84%	84%	84%			
AGENCIA DE EMPLEO		91%	100%		96%		91%	91%
FOSFEC	100%	98%			99%	100%	98%	99%
CREDITO SOCIAL	94%		89%	89%	91%	91%		91%
VIVIENDA - FOVIS		95%					95%	95%
TOTAL CAJA	85%	90%	89%	89%	88%	90%	92%	90%

META 92%

EJECUCIÓN 90%



Fuente: Oficina servicio al cliente, corte noviembre 2023

REPORTES PQRSF DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2023

PROCESOS	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TUTELAS	DENUNCIAS	TOTAL I TRIMESTRE 2023
Gestión al fomento y protección al cesante	9	4	13	2	0	1	1	0	1	31
Gestión de aportes y subsidio monetario	32	14	148	61	0	0	20	0	2	277
Gestión de aseguramiento en salud RS	2	3	237	16	0	0	0	34	0	292
Gestión de crédito y cartera	1	0	3	1	0	0	0	0	0	5
Gestión de desarrollo educativo y social	23	10	15	4	0	6	1	0	1	60
Gestión de la atención en salud	33	5	6	4	1	1	0	1	0	51
Unidad Salud Mental	2	0	1	1	1	0	0	1	0	6
Gestión de mercadeo estrategico	10	5	8	4	0	0	2	0	0	29
Gestión de recreación- turismo y deporte	29	5	28	2	1	1	0	0	0	66
Gimnasio	27	1	1	5	1	3	0	0	0	38
Gestión del recurso humano	3	0	35	0	0	0	0	5	0	43
Gestión de la postulación y asignación subsidio vivienda	6	0	24	0	0	0	1	0	1	32
Gestión Financiera	4	2	35	1	0	0	0	0	0	42
Gestión Estratégica	0	0	43	0	0	0	0	0	1	44
TOTAL	181	49	597	101	4	12	25	41	6	1016

Fuente: Aplicativo de Mejoramiento PQRSF; corte 30/11/2023

REPORTES PQRSF POR TRIMESTRE

PROCESOS	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Total	%
Gestión al fomento y protección al cesante	0	18	7	6	31	3%
Gestión de aportes y subsidio monetario	67	92	57	61	277	27%
Gestión de aseguramiento en salud RS	39	94	98	61	292	29%
Gestión de crédito y cartera	1	2	2	0	5	0%
Gestión de desarrollo educativo y social	16	24	16	4	60	6%
Gestión de la atención en salud	19	17	10	5	51	5%
Unidad Salud Mental	2	0	2	2	6	1%
Gestión de mercadeo estrategico	7	11	6	5	29	3%
Gestión de recreación- turismo y deporte	11	31	17	7	66	6%
Gimnasio	13	24	1	0	38	4%
Gestión del recurso humano	2	13	18	10	43	4%
Gestión de la postulación y asignación subsidio vivienda	6	12	8	6	32	3%
Gestión Financiera	1	15	11	15	42	4%
Gestión Estrategica Proyectos Ambiental	4	29	3	8	44	4%
TOTAL	188	382	256	190	1016	100%



PQRSF POR CLASE

CLASE PQRSF	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	total	%
QUEJAS	58	60	41	22	181	17.81%
RECLAMOS	7	20	16	6	49	4.82%
PETICIONES JURIDICA	62	240	159	136	597	58.76%
TUTELAS	11	8	14	8	41	4.04%
SOLICITUDES	37	38	16	10	101	9.94%
CONSULTAS	7	5	5	7	24	2.36%
SUGERENCIAS	2	2	1	0	5	0.49%
FELICITACIONES	1	3	4	1	9	0.89%
DENUNCIAS	3	6	0	0	9	0.89%
TOTAL PQRSF	188	382	256	190	1016	100.00%

En este cierre podemos ver que el 58,7% de los casos que se recibieron corresponden a derechos de peticiones, seguido del 17,8% que fueron quejas, el 9,94% solicitudes y un 4,8% correspondiente reclamos.

Es importante aclarar que estas peticiones en su mayoría fueron de la EPS en Liquidación.

ESTADO DE PQRS

Casos	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim
Cerradas	182	360	205	165
En tramite	6	22	51	25
Total	188	382	570	190

En el año se logro cerrar 98,6% , quedando en tramite solo 1,4% pendiente por tramitar.



INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA

OPORTUNIDAD					
SERVICIOS	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	total
SALUD IPS	79%	100%	100%	100%	95%
SALUD EPS	91%	100%	100%	100%	98%
CRI	61%	53%			57%
SUBSIDIO	99%	95%	98%	100%	98%
AGENCIA DE EMPLEO		56%	56%	34%	49%
EDUCACIÓN	28%	86%	48%	50%	53%
RECREACIÓN	34%	36%	32%	42%	36%
VIVIENDA	100%	100%	100%	100%	100%
CRED. SOCIAL	100%	100%	100%		100%
UNIDAD MENTAL	100%		100%	100%	100%
ADMINISTRATIVA	100%	100%	92%	100%	98%
FINANCIERA	100%	88%	81%	100%	92%
PROYECTOS	100%	100%	100%	100%	100%
MERCADEO	92%	72%	58%	100%	81%
TOTAL	83%	85%	81%	82%	83%

SATISFACCIÓN					
SERVICIOS	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	total
SALUD IPS	79%	96%	99%	100%	94%
SALUD EPS	98%	96%	100%	100%	99%
CRI	61%	53%			57%
SUBSIDIO	99%	97%	98%	100%	99%
AGENCIA DE EMPLEO	98%	80%	100%	100%	95%
EDUCACIÓN	63%	82%	94%	100%	85%
RECREACIÓN	46%	89%	73%	100%	77%
VIVIENDA	100%	100%	100%	100%	100%
CRED. SOCIAL	100%	100%	100%		100%
UNIDAD MENTAL	100%		100%	100%	100%
ADMINISTRATIVA	100%	100%	100%	100%	100%
FINANCIERA	100%	71%	94%	100%	91%
PROYECTOS	100%	100%	100%	100%	100%
MERCADEO	92%	100%	92%	100%	96%
TOTAL	88%	90%	96%	100%	92%

El indicador de oportunidad con las respuesta a PQRS quedo a corte de noviembre de 2023 en un 83% incumpliendo la meta del 100%, ha tocado ser muy insistentes con los servicios para que emitan las respuestas a los casos. Así mismo el indicador de satisfacción con las respuestas emitidas quedo en un 92% lo que nos indica que las respuestas han sido pertinentes, claras y acorde con la petición del usuario.



MODO DE RECEPCIÓN DE LOS CASOS

MEDIOS DE RECEPCION	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	total	%
Correo Electronico	42	203	148	116	509	50.1%
Carta	3	8	0	0	11	1.1%
Linea Directa	11	10	6	1	28	2.8%
Pagina web	82	111	62	58	313	30.8%
Presencial	4	0	0	0	4	0.4%
Buzones físicos	30	36	25	6	97	9.5%
Posventa	2	1	2	0	5	0.5%
Redes	1	0	0	0	1	0.1%
Whatsapp	2	2	0	0	4	0.4%
Super Subsidio	8	9	5	9	31	3.1%
Secretaria de salud	0	2	0	0	2	0.2%
Chat en linea	3	0	8	0	11	1.1%
TOTAL	188	382	256	190	1016	100%

Los canales por los cuales se recibieron mas casos de PQRSF fue a través de correos electrónicos con una participación del 50%, le siguen la Pagina web con un 30,8% y Buzones con un 9,5%.

De parte de los entes de control encontramos los casos reportados de la Supersubsidio con una participación 3,1% y la Supersalud con un 0,2%.

INDICADOR DE ACTITUD INADECUADA

META
0%



EJECUCIÓN
8%

INDICADOR	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
Proporción de quejas radicadas, tipificadas como Mala Actitud de servicio	12%	5%	40%	9%
Total de quejas tipificadas por mala actitud / Total quejas y reclamos radicados en el periodo.	8/65	4/80	4/10	5/11

Fuente: Aplicativo de Mejoramiento PQRSF; corte 31/12/2023

El promedio de este indicador quedo en un 8% a corte diciembre de 2023, a pesar de todo el proceso de sensibilización que se ha realizado en temas de servicio, los usuarios siguen percibiendo mala actitud por parte de algunos colaboradores.

INDICADOR DE ACTITUD INADECUADA POR PROCESOS

META
0%



EJECUCIÓN
12,65 %

SERVICIOS	Total	%
GESTION HUMANA	2	10%
FOSFEC	3	14%
EDUCACION	1	5%
IPS	3	14%
RECREACION	7	33%
UNIDAD MENTAL	1	5%
MERCADEO	3	14%
VIVIENDA	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Aplicativo de Mejoramiento PQRSF; corte 31/12/2023

Los servicio mas representativos por recibieron QYR por mala actitud están recreación con un 33%, Fosfec, IPS y Mercadeo con un 14% respectivamente cada uno, seguid de Gestión humana con 10% las cuales de los vigilantes.