

### INFORME DE GESTIÓN MES DE FEBRERO 2023 PQRS

En el mes de febrero se radicaron ocho (8) peticiones, se les dio el tratamiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **PDOPMC** (Procedimiento control de quejas y reclamos) y se emitió respuesta dentro del término de los tres días.

FECHA	PQRS	CANTIDAD	ESTADO
07 FEBRERO 2023	DERECHO DE PETICIÓN	1	CERRADA
08 FEBRERO 2023	PETICIÓN INFORMACION DE LIQUIDACIÓN DE UNA EMPRESA	1	CERRADA
08 FEBRERO 2023	PETICIÓN SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE DATOS	1	CERRADA
09 FEBRERO 2023	PETICIÓN LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA DE UNA SOCIEDAD	1	CERRADA
15 FEBRERO 2023	PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	CERRADA
15 FEBRERO 2023	PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION FECHA LIMITE DE RENOVACIÓN	1	CERRADA
22 FEBRERO 2023	PETICIÓN SOLICITUD COPIA DE ESTATUTOS	1	CERRADA
28 FEBRERO 2023	PETICIÓN SOLICITUD DE CORRECCION DIRECCIÓN	1	CERRADA

## ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE

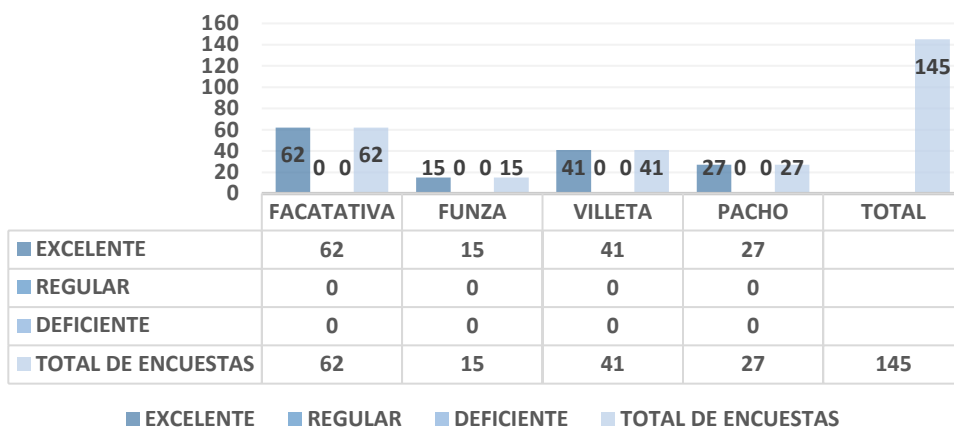
En el mes de febrero se recibieron 2268 encuestas físicas y 57 virtuales para un total 2325 con un porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la entidad (Atención, información y servicio) de un 99,8%, evidenciando dos (2) encuesta la cual fue calificada regular, para el mejoramiento continuo de los servicios que presta la entidad, PQRS realizó el respectivo seguimiento subsanando el inconformismo con los usuarios.

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL, DE ENCUESTAS
FEBRERO	<b>FACATATIVA</b>	<b>412</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>412</b>
	FUNZA	314	0	0	314
	VILLETA	431	0	0	431
	PACHO	222	0	0	222
	AFILIADOS	145	0	0	145
	CAMARA MOVIL	413	0	0	413
	BRIGADA	331	0	0	331
	ENCUESTA VIRTUAL	55	2	0	57
TOTAL, DE ENCUESTAS					<b>2325</b>

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AFILIADOS:

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL, DE ENCUESTAS
<b>FEBRERO</b>	FACATATIVA	62	0	0	62
	FUNZA	15	0	0	15
	VILLETA	41	0	0	41
	PACHO	27	0	0	27
TOTAL					<b>145</b>

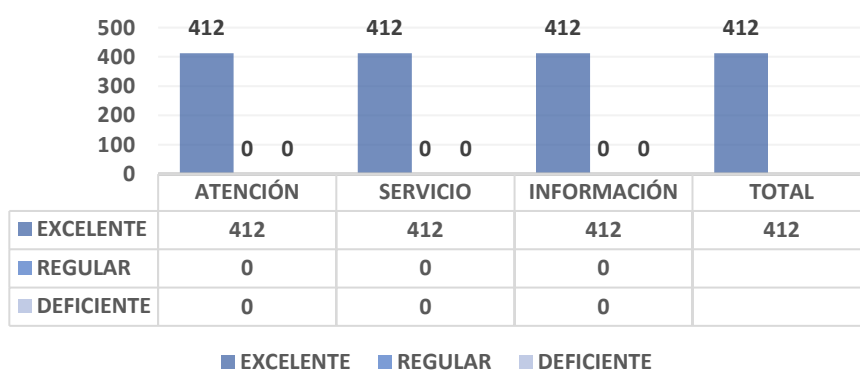
## ENCUESTA AFILIADOS



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FACATATIVÁ

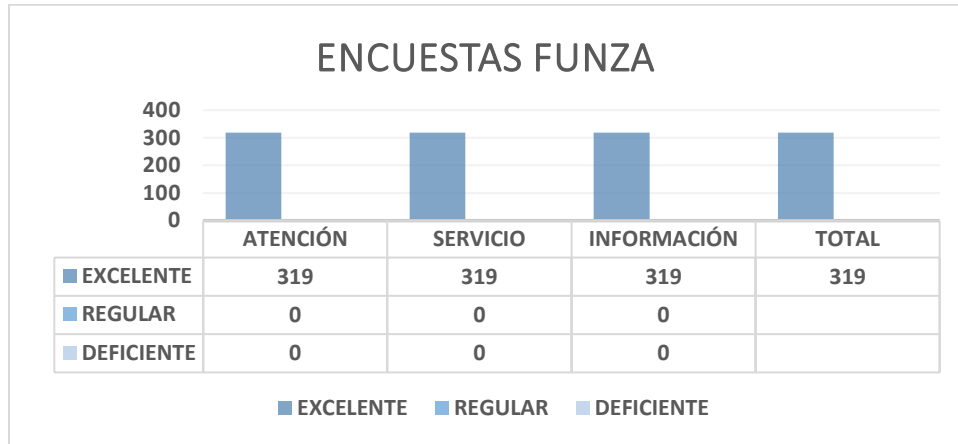
ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	412	0	0
SERVICIO	412	0	0
INFORMACIÓN	412	0	0
TOTAL	412		

## ENCUESTA FACATATIVA



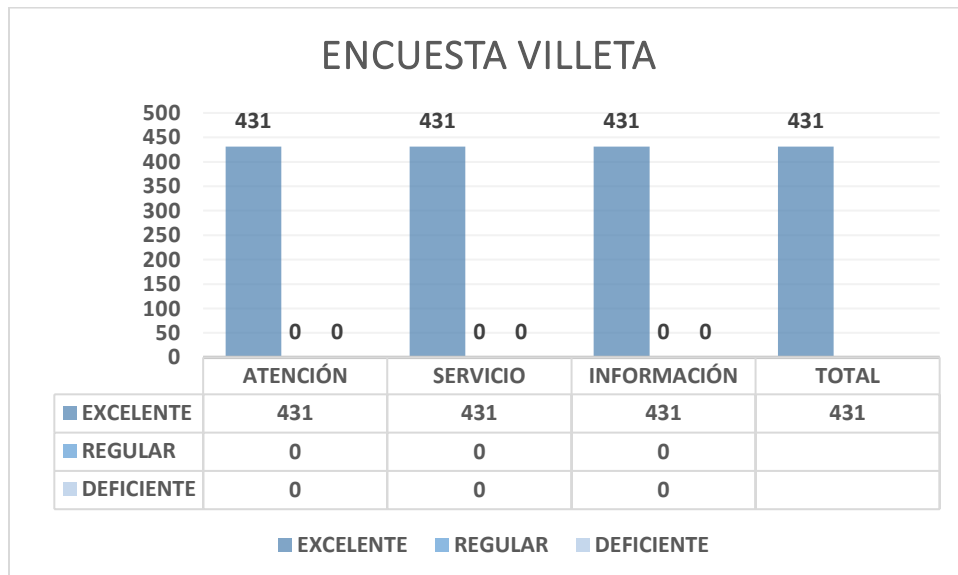
## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FUNZA

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	319	0	0
SERVICIO	319	0	0
INFORMACIÓN	319	0	0
TOTAL	319		



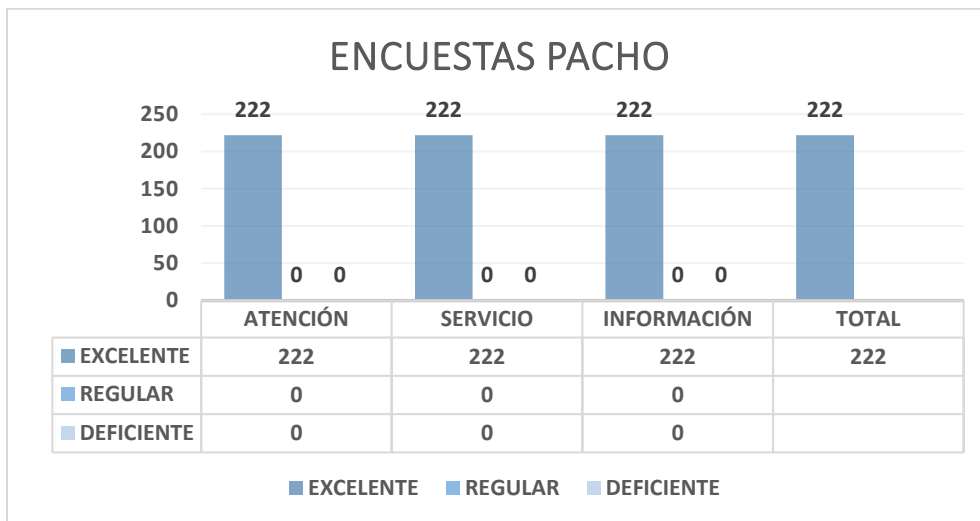
## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VILLETÀ

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	431	0	0
SERVICIO	431	0	0
INFORMACIÓN	431	0	0
TOTAL	431		



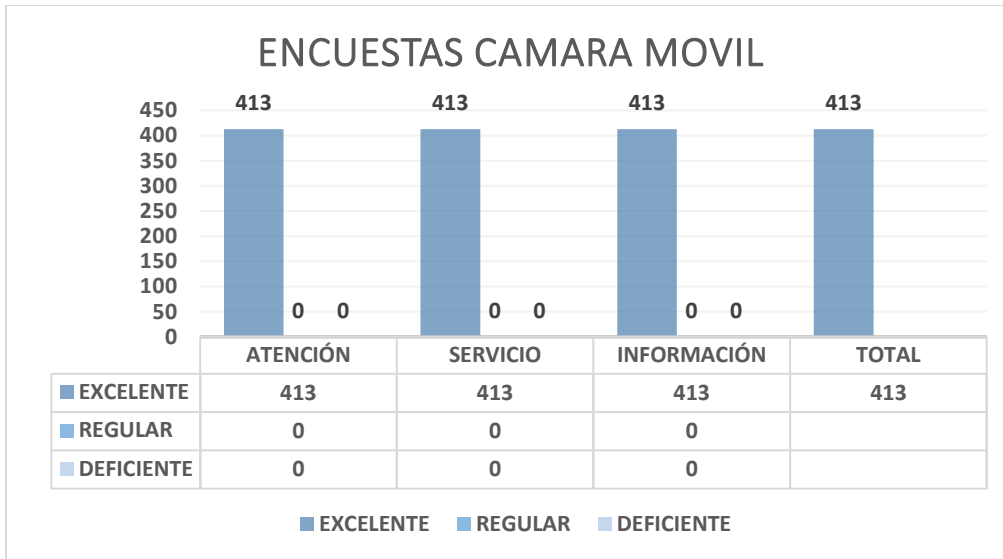
## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PACHO

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	222	0	0
SERVICIO	222	0	0
INFORMACIÓN	222	0	0
TOTAL	222		



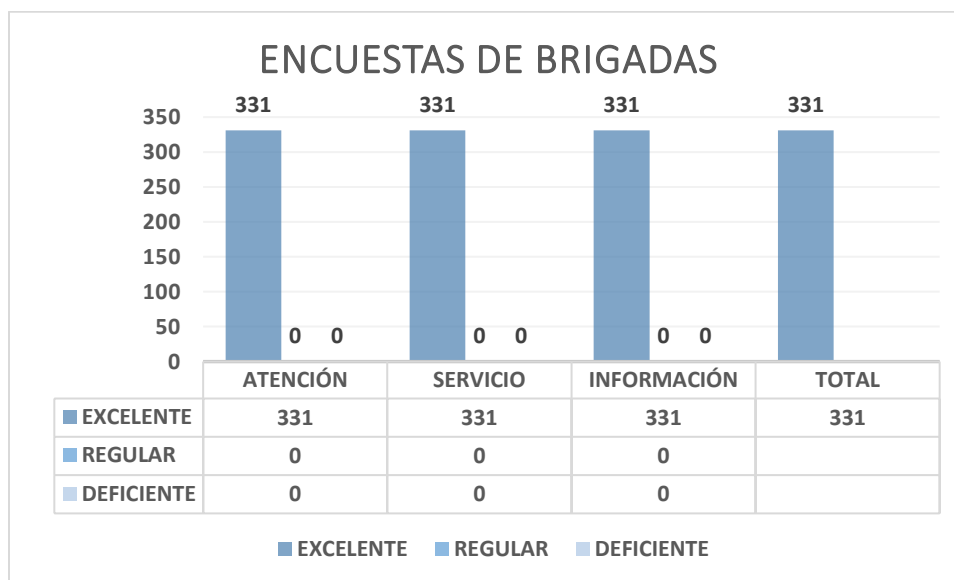
## ENCUESTAS CAMARA MOVIL

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	413	0	0
SERVICIO	413	0	0
INFORMACIÓN	413	0	0
TOTAL	413		



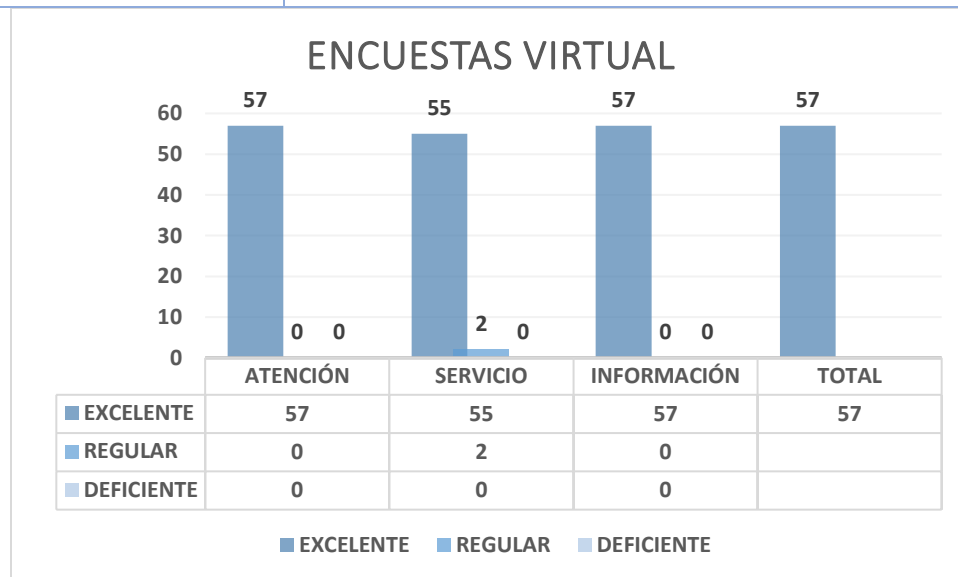
### ENCUESTA DE BRIGADAS

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	331	0	0
SERVICIO	331	0	0
INFORMACIÓN	331	0	0
TOTAL	<b>331</b>		



### ENCUESTAS VIRTUAL

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	57	0	0
SERVICIO	55	2	0
INFORMACIÓN	57	0	0
TOTAL	57		



## **ANÁLISIS:**

El análisis de las encuestas, para el mes de febrero, muestran un total de 2325 encuestas, (2268 físicas y 57 virtuales), de las cuales hay dos (2) regular, que evalúan el nivel de satisfacción de nuestros clientes, referente a la atención, el servicio y la información brindada en los diferentes canales de comunicación y centros de atención de la entidad.

Desde el área de PQR'S se hizo el seguimiento, subsanando y aclarando la información causa del inconformismo, y se tomaron las acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos y del servicio de atención, con el fin de mantener el nivel de excelencia.

## **OTRAS ACTIVIDADES**

### **Fidelización**

En el desempeño de la actividad fidelización de clientes, se prestó una asistencia presencial y virtual, respondiendo Dieciocho (18) solicitudes **Presenciales** de las cuales Quince (15) renovaron como persona natural y tres (3) cerraron por temas económicos. En la actividad **Virtual**, se realizó seguimiento telefónico a los usuarios que

solicitaron cancelación en el chat, realizando sensibilización de las ventajas y beneficios que otorga la entidad a sus afiliados. Con un resultado de atención a dieciseis (16) usuarios, de las cuales diez (10) renovaron como persona natural y seis (6) se desvincularon por situación económica.

Cordialmente



**MARÍA DELCARMEN GARCÍA LÓPEZ**  
**DIRECTORA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**