

**INFORME PQRS MAYO DE 2023**

**1. PQRS**

En el mes de mayo se presentaron 10 PQRS, 6 peticiones 3 quejas y 1 reclamo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **PQRS** | **CANTIDAD** | **ESTADO** |
| 01 DE MAYO DEL 2023 | QUEJA  | 1 | CERRADA  |
| 02 DE MAYO DEL 2023 | PETICION  | 1 | CERRADA  |
| 09 DE MAYO DEL 2023 | PETICIÓN  | 1 | CERRADA |
| 18 DE MAYO DEL 2023 | QUEJA | 1 | CERRADA  |
| 18 DE MAYO DEL 2023 | PETICIÓN  | 1 | CERRADA |
| 24 DE MAYO DEL 2023 | QUEJA  | 1 | CERRADA |
| 26 DE MAYO DEL 2023 | PETICIÓN  | 1 | CERRADA  |
| 26 DE MAYO DEL 2023 | PETICIÓN  | 1 | CERRADA |
|  28 DE MAYO DEL 2023 | PETICIÓN | 1 | CERRADA |
| 29 DE MAYO DEL 2023 | RECLAMO | 1 | CERRADA |

 **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE MAYO 2023**

En el mes de mayo se recibieron 726 encuestas físicas y 42 virtuales para un total 768 con un porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la entidad en un 99,9%, evidenciando tres (3) encuestas calificadas regulares y una (1) deficiente en las encuestas virtuales.

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**  |
| MAYO  | FACATATIVÁ  | 125  | 0  | 0  | 125  |
| FUNZA  | 247  | 0  | 0  | 247  |
| VILLETA   | 249  | 0  | 0  | 249  |
| PACHO  | 179  | 0  | 0  | 179  |
| VIRTUAL  | 38  | 3  | 1  | 42  |
| PRESTAMOS Y ALQUILERES | 15  | 0  | 0  | 15  |
| CÁMARA MOVIL  |  30  | 0  | 0  | 30  |
| TOTAL DE ENCUESTAS   | 768  |

**ENCUESTA DE SATISFACCIÒN FACATATIVÁ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEMS POR ENCUESTAS** | **EXCELENTE** | **REGULAR** | **DEFICIENTE** | **TOTAL DE ENCUESTAS**  |
| **No.** | **No.** | **No.** | **No.** |
| ATENCIÓN | 125 | 0 | 0 | 125 |
| SERVICIO | 125 | 0 | 0 | 125 |
| INFORMACIÓN | 125 | 0 | 0 | 125 |



 **ENCUESTA DE SATISFACCIÒN FUNZA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEMS POR ENCUESTAS** | **EXCELENTE** | **REGULAR** | **DEFICIENTE** | **TOTAL DE ENCUESTAS**  |
| **No.** | **No.** | **No.** | **No.** |
| ATENCIÓN | 247 | 0 | 0 | 247 |
| SERVICIO | 247 | 0 | 0 | 247 |
| INFORMACIÓN | 247 | 0 | 0 | 247 |



**ENCUESTA DE SATISFACCIÒN VILLETA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEMS POR ENCUESTAS** | **EXCELENTE** | **REGULAR** | **DEFICIENTE** | **TOTAL DE ENCUESTAS**  |
| **No.** | **No.** | **No.** | **No.** |
| ATENCIÓN | 249 | 0 | 0 | 249 |
| SERVICIO | 249 | 0 | 0 | 249 |
| INFORMACIÓN | 249 | 0 | 0 | 249 |



 **ENCUESTA DE SATISFACCIÒN PACHO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEMS POR ENCUESTAS** | **EXCELENTE** | **REGULAR** | **DEFICIENTE** | **TOTAL DE ENCUESTAS**  |
| **No.** | **No.** | **No.** | **No.** |
| ATENCIÓN | 179 | 0 | 0 | 179 |
| SERVICIO | 179 | 0 | 0 | 179 |
| INFORMACIÓN | 179 | 0 | 0 | 179 |



**ENCUESTAS VIRTUALES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEMS POR ENCUESTAS** | **EXCELENTE** | **REGULAR** | **DEFICIENTE** | **TOTAL DE ENCUESTAS**  |
| **No.** | **No.** | **No.** | **No.** |
| ATENCIÓN | 38 | 3 | 1 | 42 |
| SERVICIO | 38 | 3 | 1 | 42 |
| INFORMACIÓN | 38 | 3 | 1 | 42 |



**ENCUESTAS DE AFILIADOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEDE** | **ITEMS POR ENCUESTAS** | **EXCELENTE** | **REGULAR** | **DEFICIENTE** | **TOTAL DE ENCUESTAS**  |
| **No.** | **No.** | **No.** | **No.** |
| **FACATATIVÁ** | ATENCIÓN | 20 | 0 | 0 | 20 |
| SERVICIO | 20 | 0 | 0 |
| INFORMACIÓN | 20 | 0 | 0 |
| **FUNZA** | ATENCIÓN | 25 | 0 | 0 | 25 |
| SERVICIO | 25 | 0 | 0 |
| INFORMACIÓN | 25 | 0 | 0 |
| **VILLETA** | ATENCIÓN | 9 | 0 | 0 | 9 |
| SERVICIO | 9 | 0 | 0 |
| INFORMACIÓN | 9 | 0 | 0 |
| **PACHO** | ATENCIÓN | 37 | 0 | 0 | 37 |
| SERVICIO | 37 | 0 | 0 |
| INFORMACIÓN | 37 | 0 | 0 |
| **CÁMARA MOVIL** | ATENCIÓN | 5 | 0 | 0 | 5 |
| SERVICIO | 5 | 0 | 0 |
| INFORMACIÓN | 5 | 0 | 0 |
| **TOTAL, DE ENCUESTAS**  | 96 |

**Análisis:** En el mes de mayo se presentaron en total de 96 encuestas con un porcentaje de satisfacción de un 100% evidenciando una percepción positiva hacia los beneficios y prestación del servicio que presta la entidad para los afiliados.

**Retención**

Para el área de retención de clientes, en el mes de mayo se prestó una asistencia presencial a (15) quince solicitudes de cierre, de las cuales se les brindo a los clientes información de las ventajas y beneficios de estar vinculados con la entidad, de los cuales quince (10) aceptaron continuar, renovando su matrícula mercantil como personas naturales y cinco (5) optaron por el cierre de sus establecimientos por tema económicos.