



**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
SG – 3810

**ANEXO 3. INFORME DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS**

**1. QUEJAS Y RECLAMOS**

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y en el artículo segundo numeral 7, de la resolución No. 1679 de Agosto 14 de 2006, estoy remitiendo informe consolidado de las quejas y reclamos recepcionadas y tramitadas en la Entidad, durante el periodo **Enero a Septiembre de 2008**, el cual incluye los servicios sobre los que se presentó el mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios a través del buzón de sugerencias y la línea de quejas y reclamos, así:

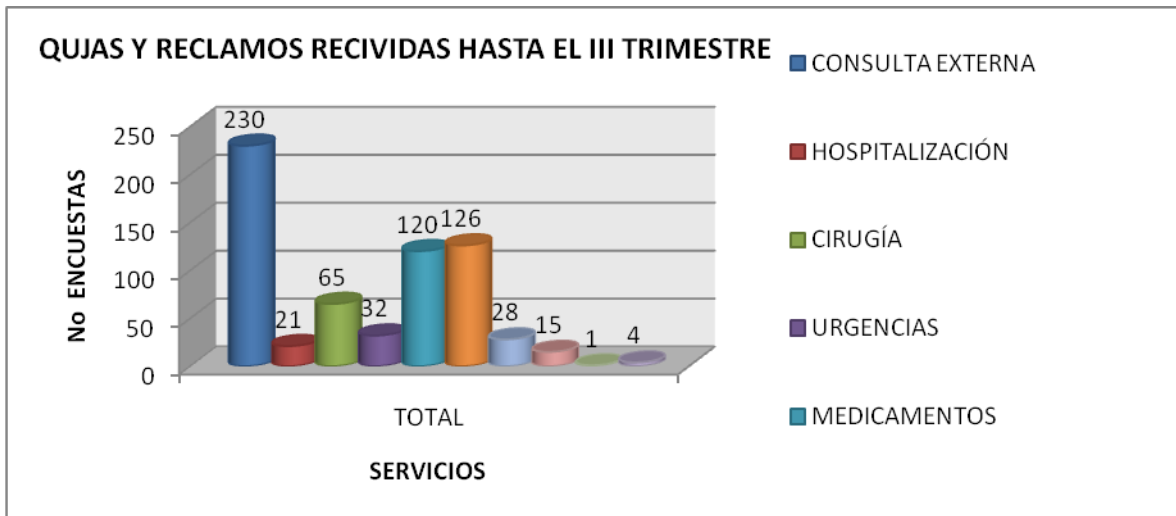
1. Durante el periodo informado, la Entidad recepcionó un total de seiscientos cuarenta y dos (642) quejas, de las cuales fueron resueltas dentro del mismo periodo quinientos doce (512) que equivalen al 79.75% quedando en trámite ciento treinta (130) que equivalen al 20.25% del total de quejas recepcionadas, como se presenta en la Tabla No. 1, Gráfica No. 1:

SERVICIO	TOTAL	%	QUEJAS RESUELTAS	QUEJAS EN TRAMITE
CONSULTA EXTERNA	230	35,83%	186	44
HOSPITALIZACIÓN	21	3,27%	15	6
CIRUGÍA	65	10,12%	45	20
URGENCIAS	32	4,98%	24	8
MEDICAMENTOS	120	18,69%	107	13
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	126	19,63%	103	23
ADMINISTRATIVAS	28	4,36%	19	9
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	15	2,34%	8	7
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	0,16%	1	0
OTRO	4	0,62%	4	0
TOTAL QUEJAS	642		512	130
PORCENTAJE		100,00%	79,75%	20,25%

Tabla No. 1: Quejas recibidas hasta III trimestre



**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
SG – 3810



Gráfica 1: Quejas recibidas hasta III trimestre

2. El Servicio que presentó el mayor número de quejas y reclamos fue el de Consulta Externa con doscientas treinta (230) quejas, que equivale al 35.83 % del total de quejas recepcionadas durante el periodo.
3. Estadísticas de quejas presentadas por región (Gráfica 2):



**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
SG – 3810

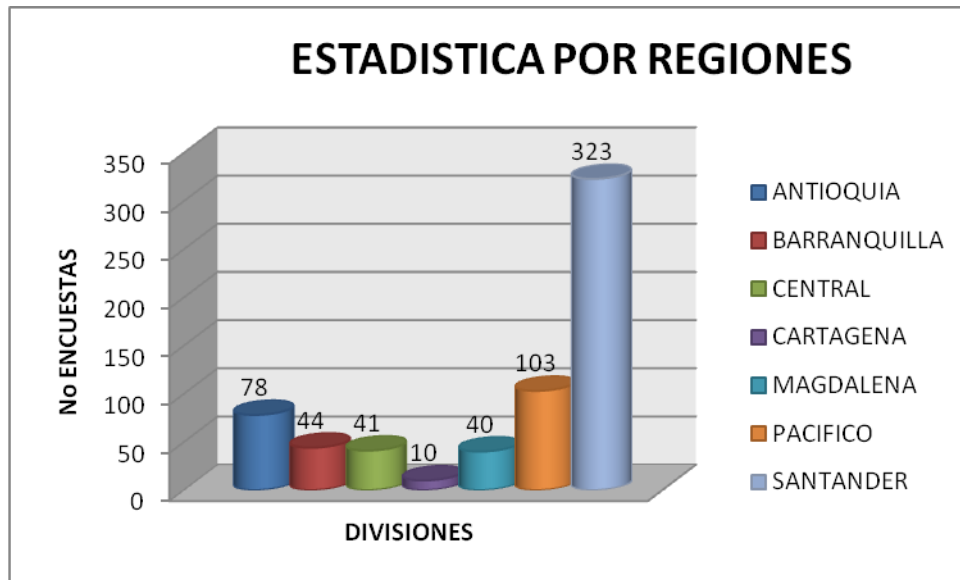


Grafico No. 2 Estadística de Quejas por región

4. Total de encuestas respondidas y en trámite (Gráfica 3):

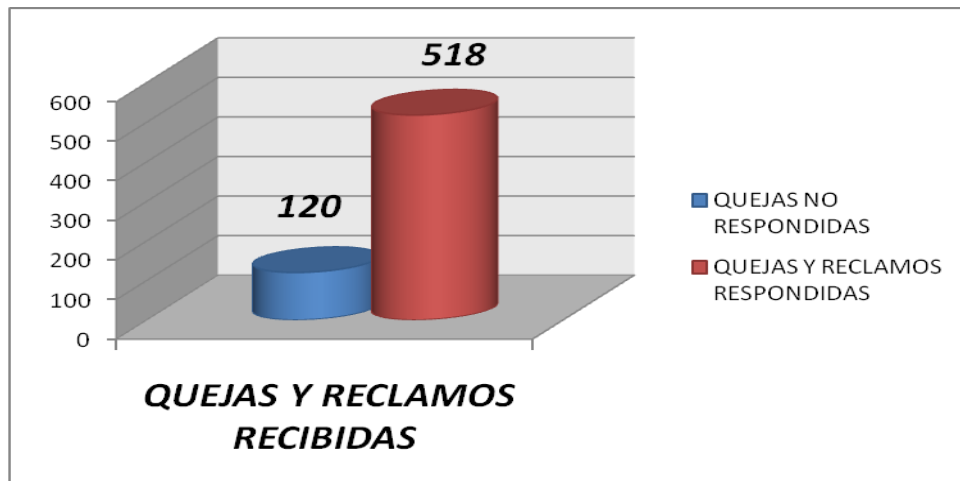


Grafico No. 3 Total de encuestas respondidas y en trámite

## 2. INFORME DE SATISFACCION AL USUARIO

Estoy remitiendo informe consolidado de las encuestas de satisfacción al usuario recepcionadas y tramitadas en la Entidad, durante el periodo **Enero a Septiembre de 2008**. En el periodo se

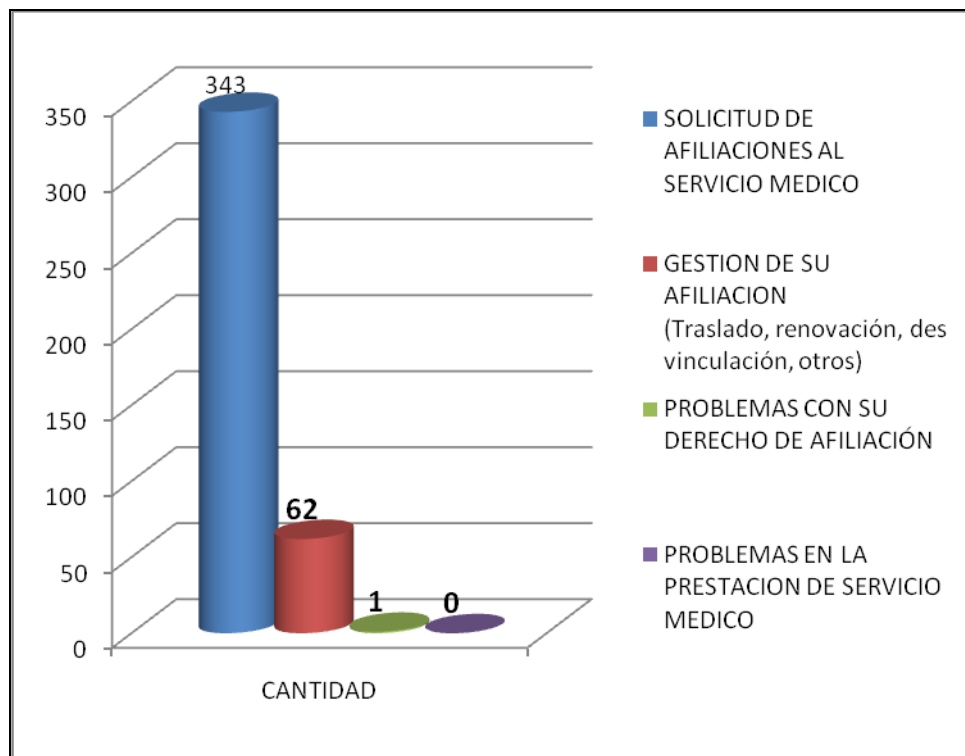


**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
SG – 3810

aplicaron tres tipos de encuestas de las cuales se tabularon y se dieron respectivamente tres consolidados que se muestran a continuación.

**1º consolidado:**

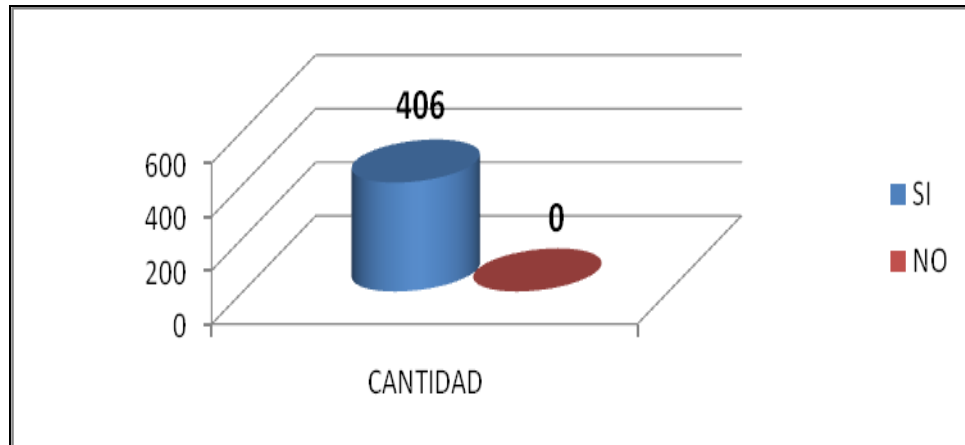
1. Se recibieron cuatrocientos seis (406) de las cuales trescientas cuarenta y tres (343) solicitud de afiliaciones al servicio médico, sesenta y dos (62) de Gestión de su afiliación (traslado, renovación, desvinculación, otros). (Gráfica 4)



Gráfica 4: Servicio Solicitado

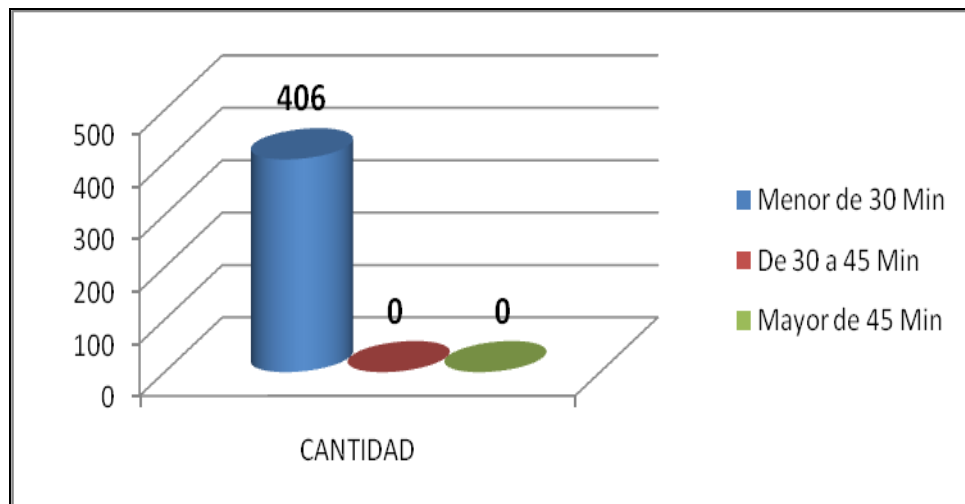
2. De las cuatrocientas seis (406) encuestas, respondieron a la pregunta ¿FUE RECIBIDO AMABLEMENTE POR LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD?, todas fueron respondidas positivamente, como se muestra a continuación (Gráfica 5) :

**SECRETARIA GENERAL  
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
SG – 3810**



Gráfica 5: Percepción de amabilidad

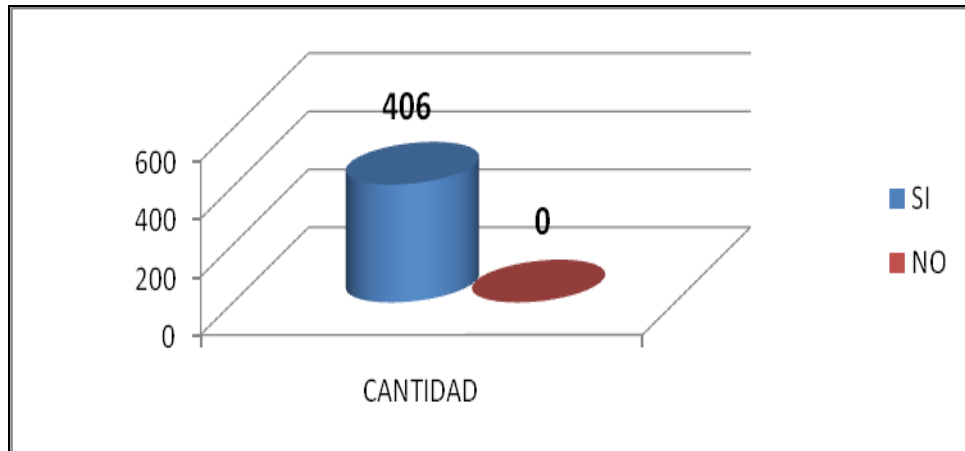
3. De las cuatrocientos seis (406) encuestas, respondieron a la pregunta ¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?, Menor de 30 Min, como se muestra a continuación (Gráfica 6) :



Gráfica 6: Tiempo atención.

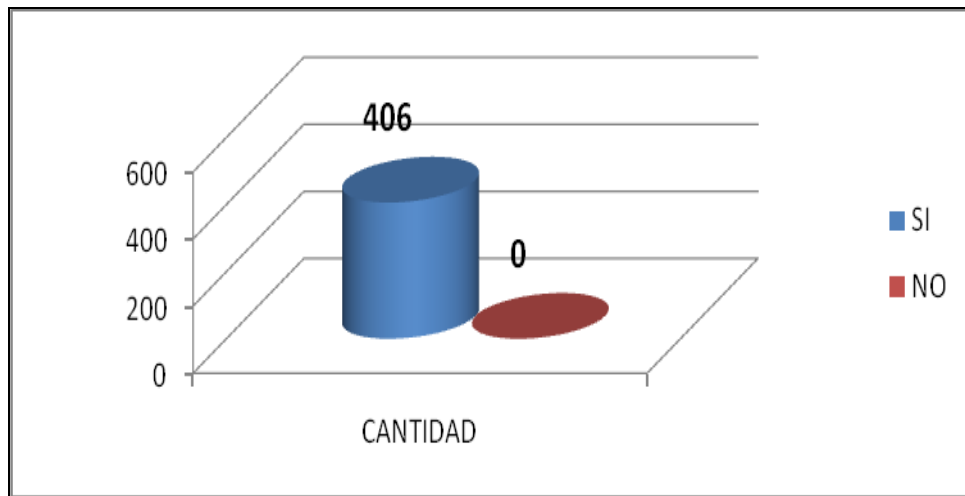
4. En la encuesta se registra preguntas respecto a la atención del funcionario, con varios ítems, como se muestra a continuación:
- a. ¿REVISO LA DOCUMENTACION PRESENTADA? (Gráfica 7)

**SECRETARIA GENERAL  
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
SG – 3810**



Gráfica 7: Revisión Documentación

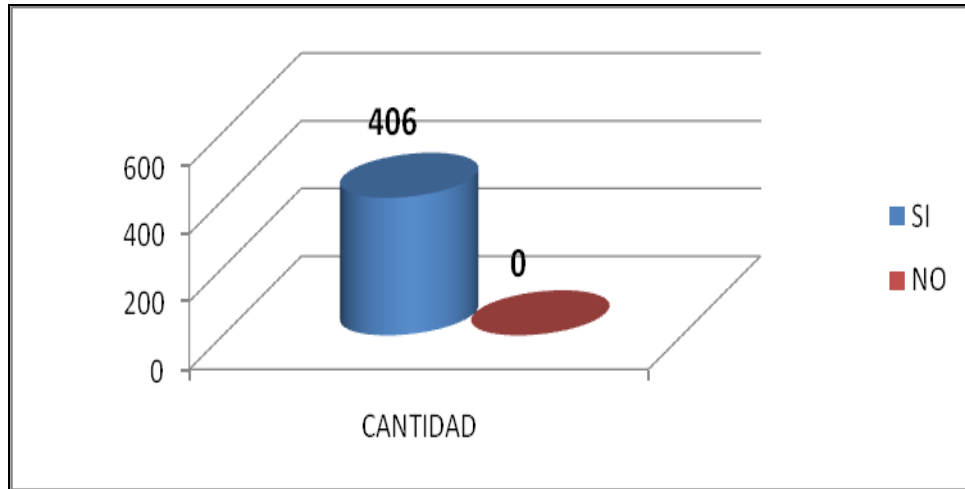
b. ¿LE INFORMO SI LA INFORMACIÓN ESTA COMPLETA? (Gráfica 8)



Gráfica 8: Información completa

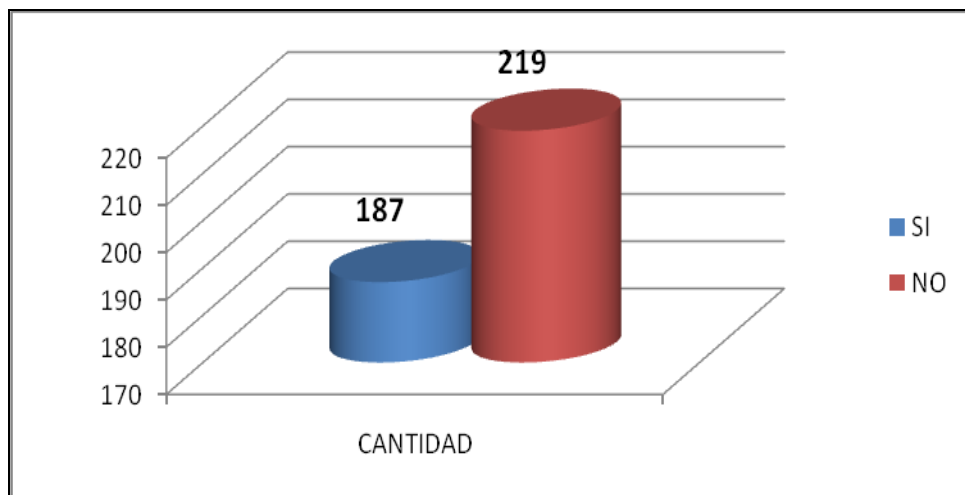
c. ¿LE INFORMO QUE DOCUMENTACIÓN FALTABA? (Gráfica 9)

**SECRETARIA GENERAL  
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
SG – 3810**



Gráfica 9: Documentación faltante

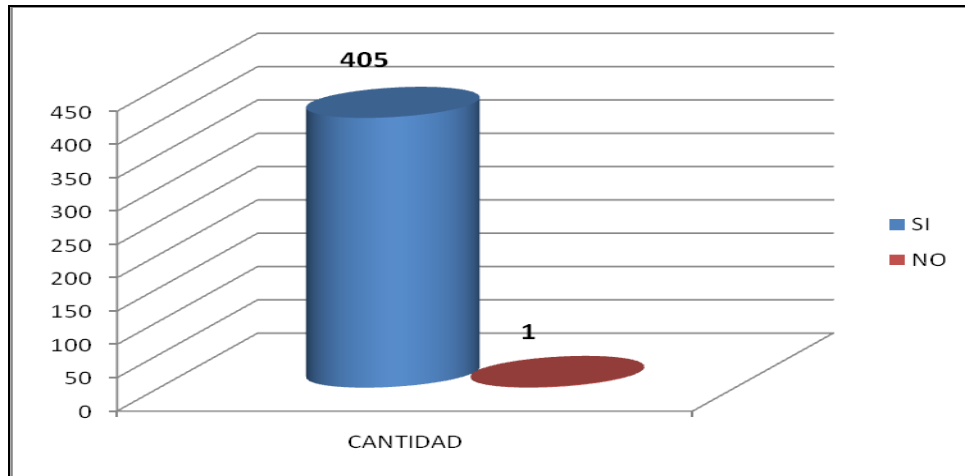
d. ¿LE FUE RADICADA COPIA DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA? (Gráfica 10)



Gráfica 11: Copia Documentación Presentada

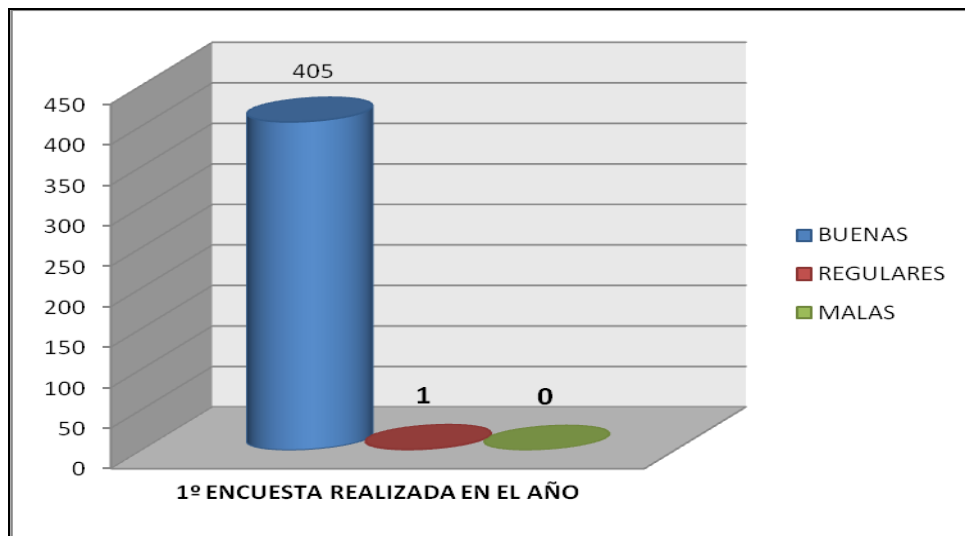
e. ¿LE INFORMO EL TIEMPO APROXIMADO DE SU TRÁMITE? (Gráfica 11)

**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
 SG – 3810



Gráfica 11: Tiempo Trámite

5. De las cuatrocientos seis (406) encuestas, cuatrocientas cinco (405) encuestas se calificaron como buenas, una (1) encuesta se califico como regular: (Gráfica 12)



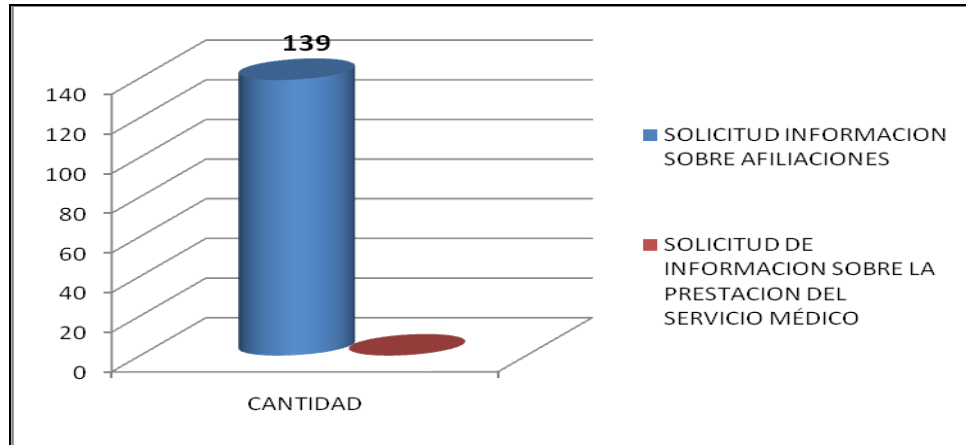
Gráfica 12: 1º Encuesta Realizada En El Año.

**2º consolidado:**

1. Se recibieron ciento treinta y nueve (139) de las cuales la totalidad fueron de solicitud información sobre afiliaciones (Gráfica 13)

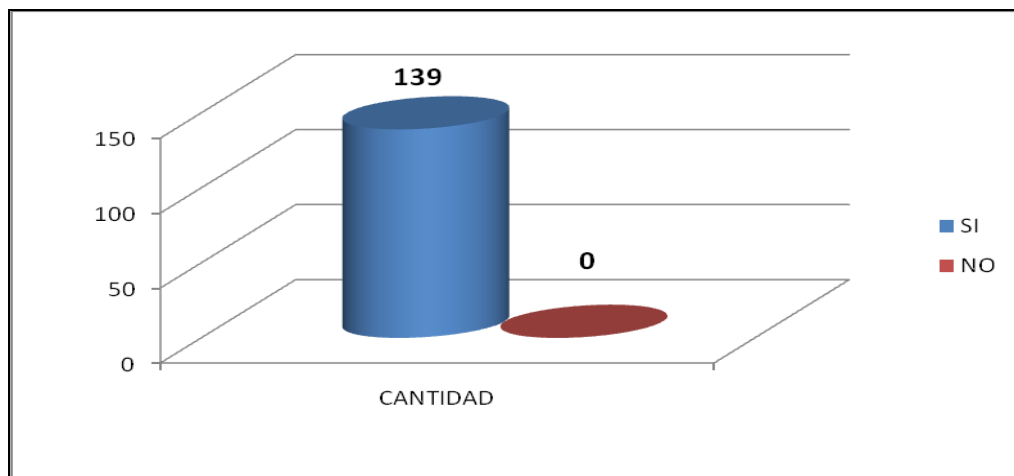


**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
 SG – 3810



Gráfica 13: Servicio Solicitado

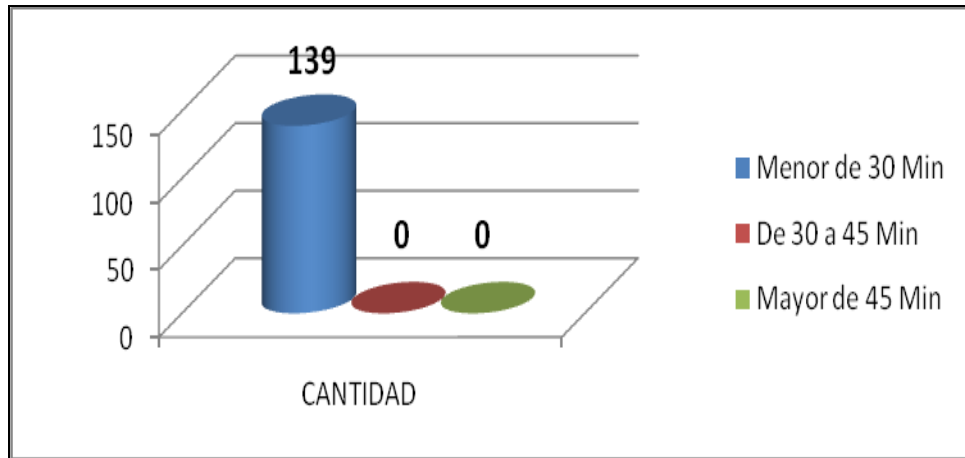
2. De las ciento treinta y nueva (139) encuestas, respondieron a la pregunta ¿FUE RECIBIDO AMABLEMENTE POR LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD?, todas fueron respondidas positivamente, como se muestra a continuación (Gráfica 14) :



Gráfica 14: Atención del funcionario

3. De las ciento treinta y nueva (139) encuestas, respondieron a la pregunta ¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?, menor de 30 minutos, como se muestra a continuación (Gráfica 15) :

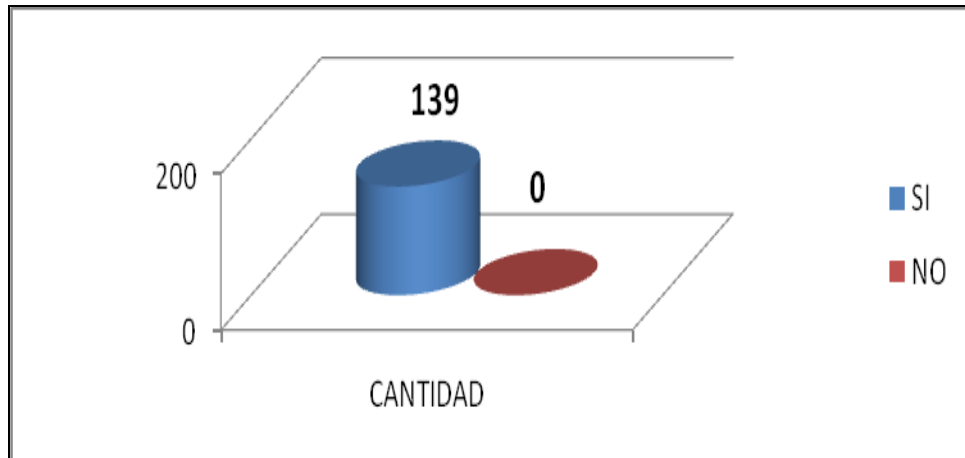
**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
 SG – 3810



Gráfica 15: Tiempo de Atención.

4. En la encuesta se registra preguntas respecto a la atención del funcionario, con varios ítems, como se muestra a continuación:

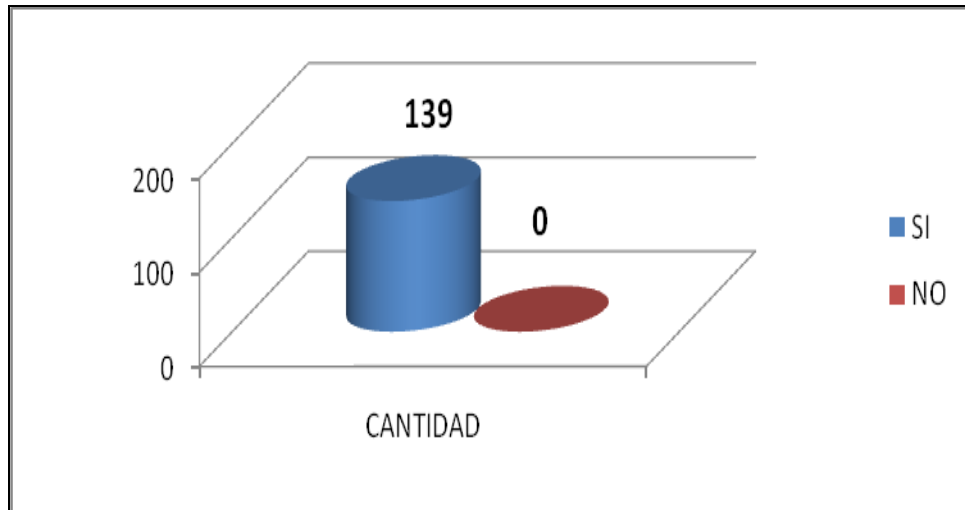
a. ¿ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD? (Gráfica 16)



Gráfica 16: Escucha Atenta

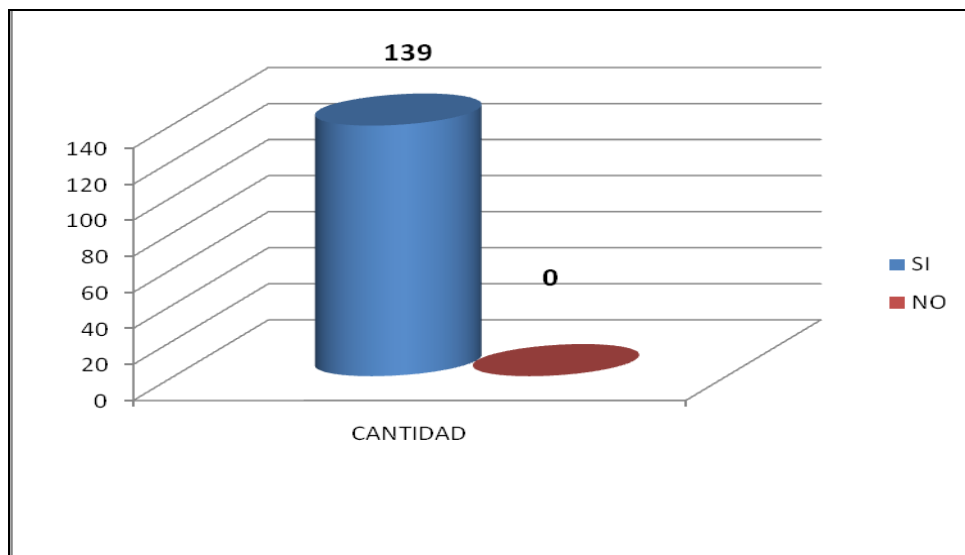
b. ¿REGISTRO LA SOLICITUD MANIFESTADA POR USTED? (Gráfica 17)

**SECRETARIA GENERAL  
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
SG – 3810**



Gráfica 17: Registro de Solicitud

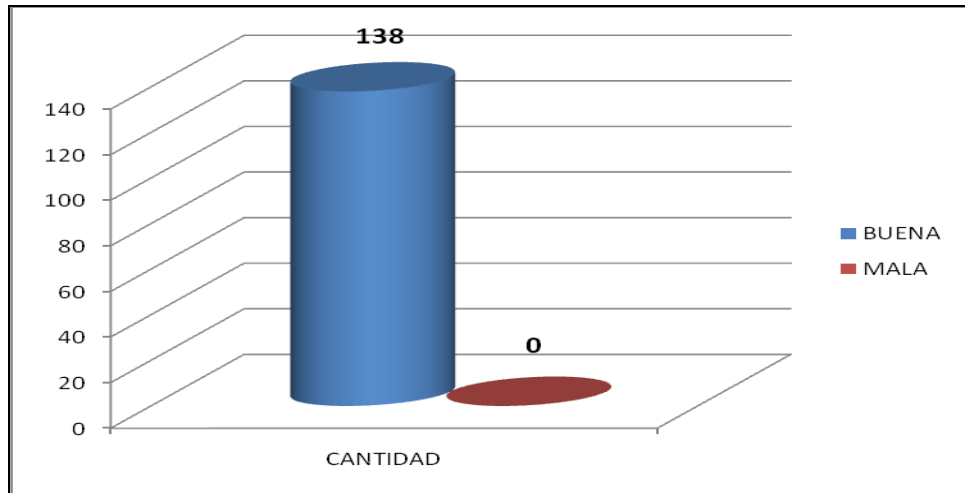
c. ¿LE INFORMO EL TRÁMITE A SEGUIR? (Gráfica 18)



Gráfica 18: Trámite a Seguir

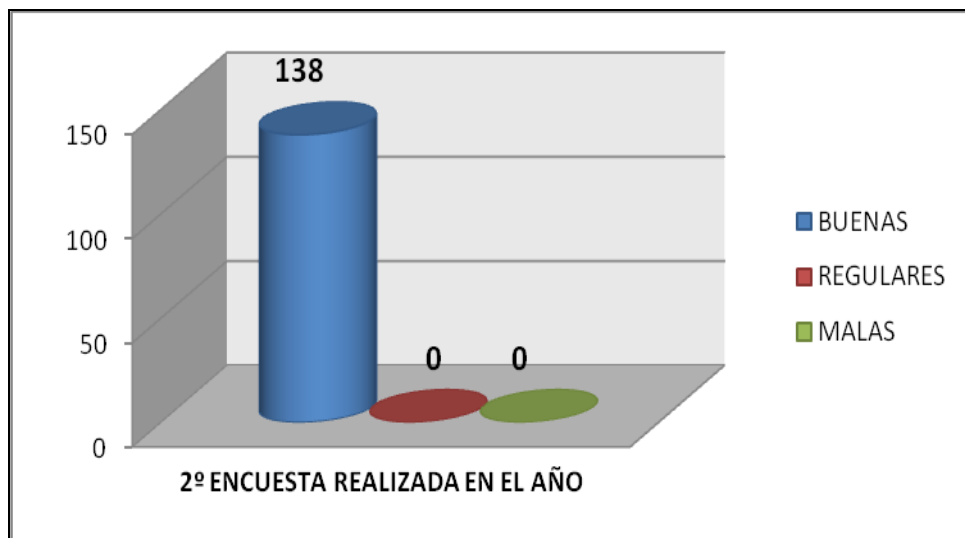
5. CONSIDERA QUE LA ATENSIÓN BRINDADA EN ESTA OFICINA FUE: (Gráfica 19)

**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
 SG – 3810



Gráfica 19: Atención Brindada

6. De las ciento treinta y nueve (139) encuestas, ciento treinta y nueve (139) encuestas se calificaron como buenas: (Gráfica 20)



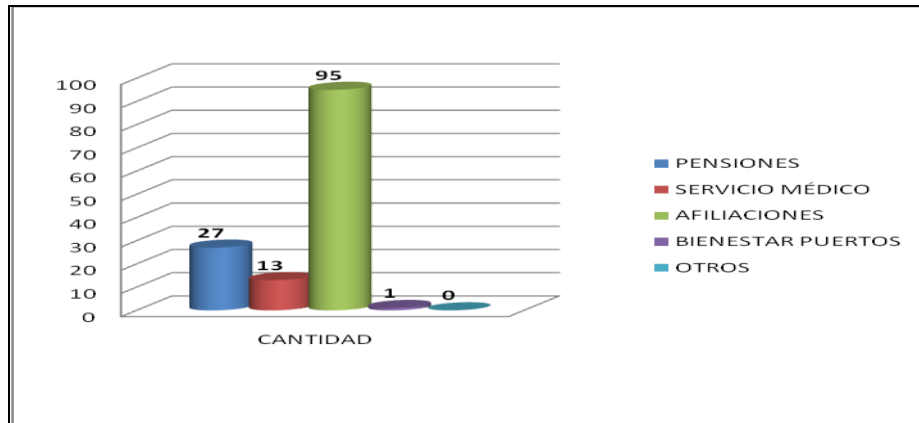
Gráfica 20: 2º Encuesta Realizada En El Año

**3º consolidado:**

1. Se recibieron ciento treinta y seis (136) encuestas recibidas, de cuales veintisiete (27) fueron de servicios relacionados con pensiones, trece (13) servicio médico, Noventa y cinco

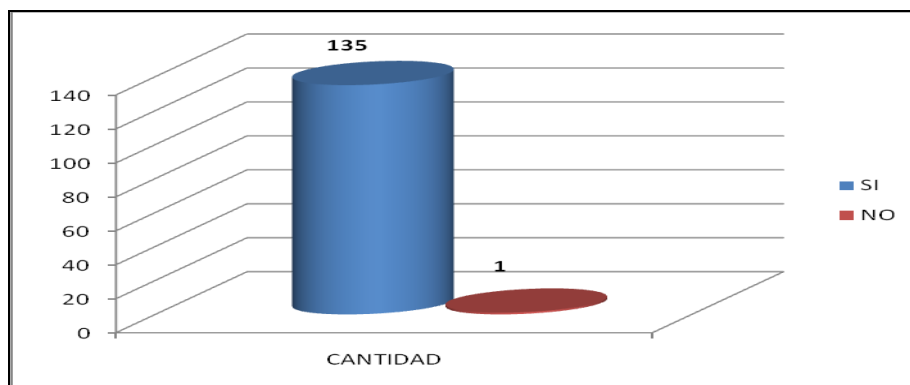
**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
 SG – 3810

(95) afiliaciones, una (1) Bienestar Social de Puertos como se muestra a continuación: (Gráfica 21)



Gráfica 21: Servicio Prestado

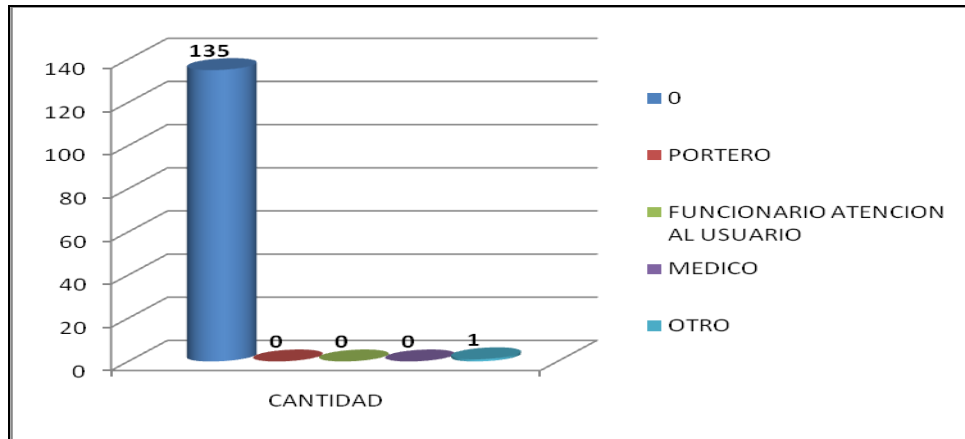
2. De las ciento treinta y nueve (135) encuestas, respondieron a la pregunta ¿FUE RECIBIDO AMABLEMENTE POR LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD?, ciento treinta y cinco (135) fueron respondidas positivamente, una (1) se respondió negativamente como se muestra a continuación (Gráfica 22) :



Gráfica 22: Amabilidad de los Funcionarios

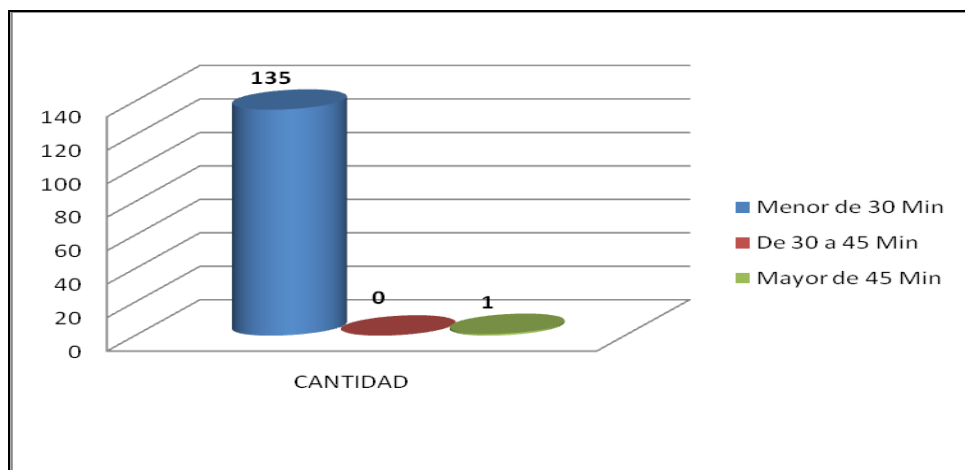
3. Al responder negativamente la segunda pregunta, se tiene la opción en la encuesta para saber qué funcionario fue el que atendió mal al usuario, en este caso se respondió que fue otro funcionario, de lo que establece la encuesta como se muestra a continuación: (Gráfica 23)

**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
 SG – 3810



Gráfica 23: Funcionario que lo Atendió Mal

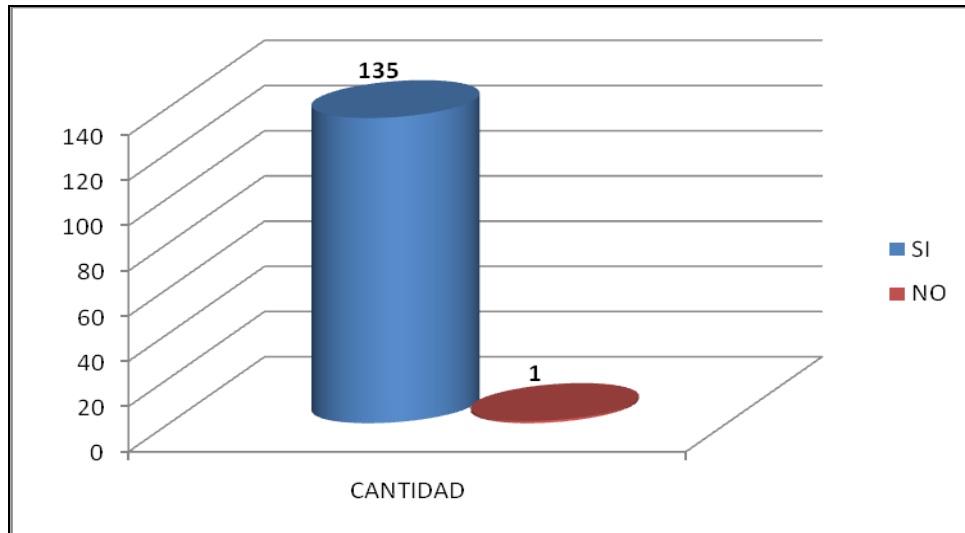
4. De las ciento treinta y seis (136) encuestas, respondieron a la pregunta ¿FUE RECIBIDO AMABLEMENTE POR LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD?, ciento treinta y cinco (135) contestaron menor de 30 minutos, como se muestra a continuación y una (1) se respondió mayor de 45 minutos (Gráfica 24) :



Gráfica 24: Tiempo de Atención.

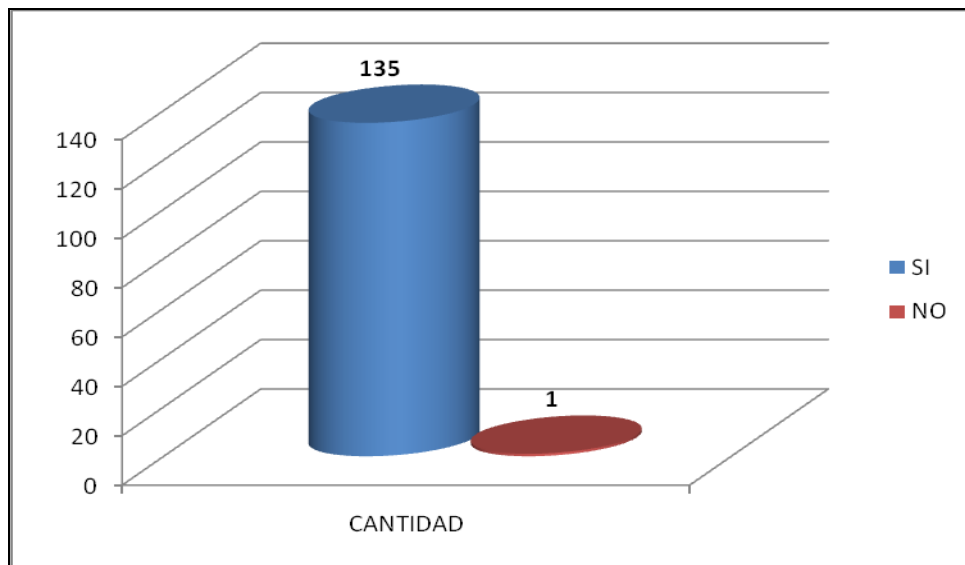
5. ¿ EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO LO ESCUCHO ATENTAMENTE? (Gráfica 25) :

**SECRETARIA GENERAL  
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
SG – 3810**



Gráfica 25: Escucha del Funcionario.

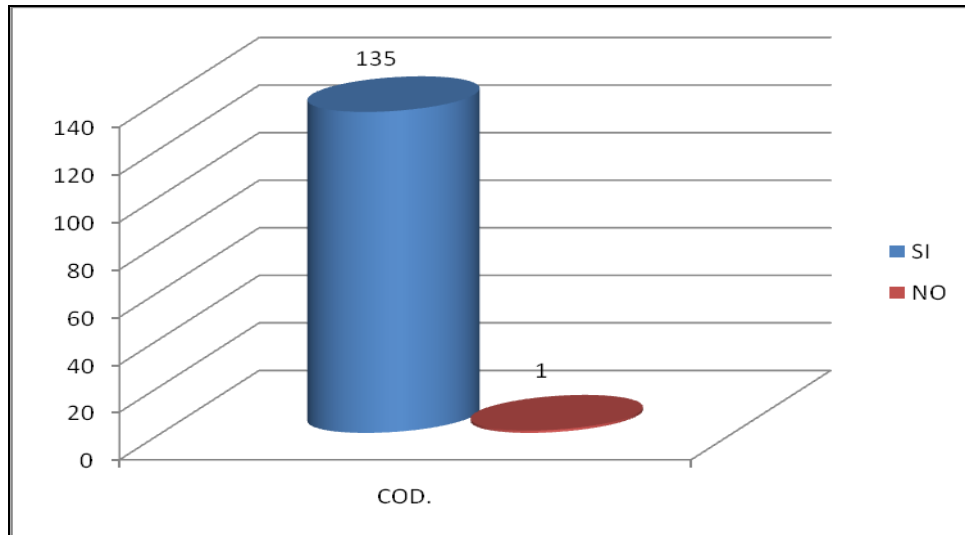
6. ¿ EL FUNCIONARIO REGISTRO LA SOLICITUD MANIFESTADA POR USTE? (Gráfica 26) :



Gráfica 26: Registro de Solicitud

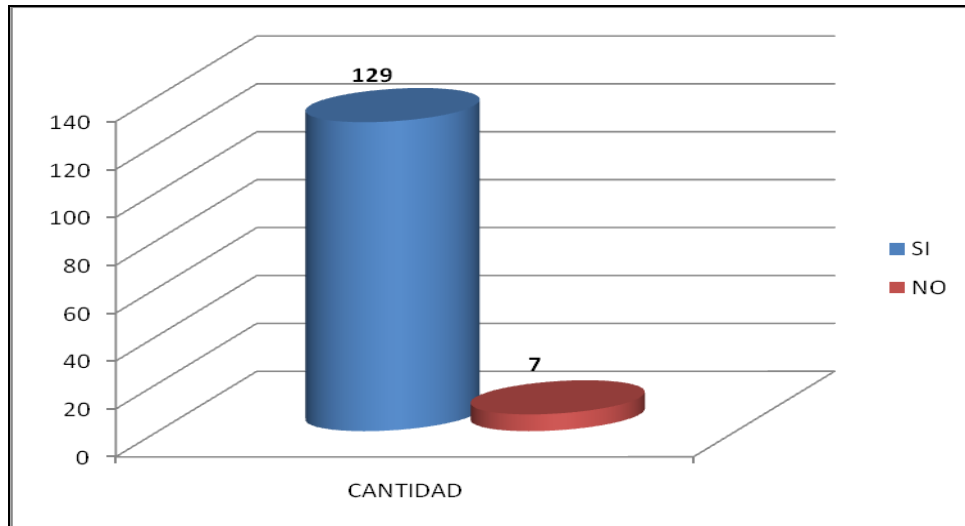
7. ¿ LE INFORMO EL TRAMITE A SEGUIR? (Gráfica 27) :

**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
 SG – 3810



Gráfica 27: Tramite a Seguir.

8. ¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES? (Gráfica 27)

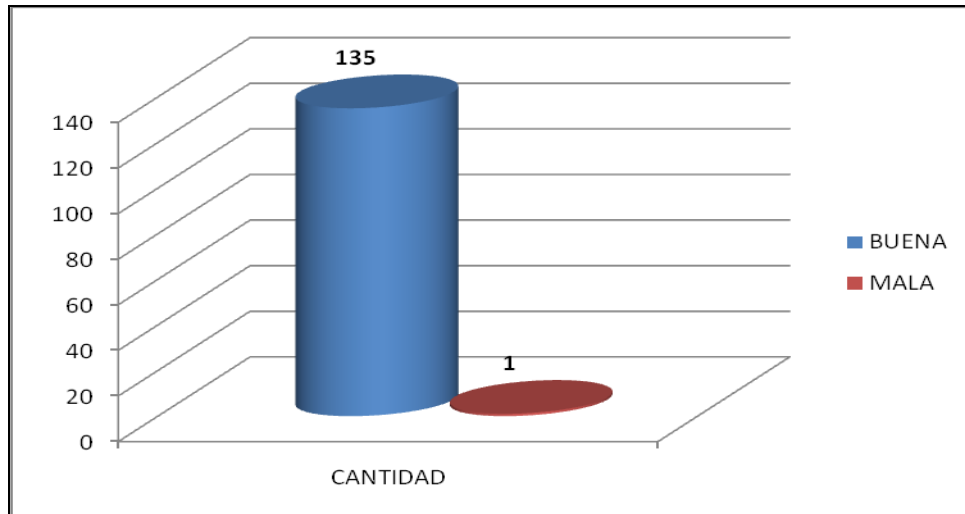


Gráfica 28: Instalaciones de la Entidad.

9. ¿CONSIDERA USTEQUE LA ATENCIÓN BRINDADA EN ESTA OFICINA FUE? (Gráfica 29)

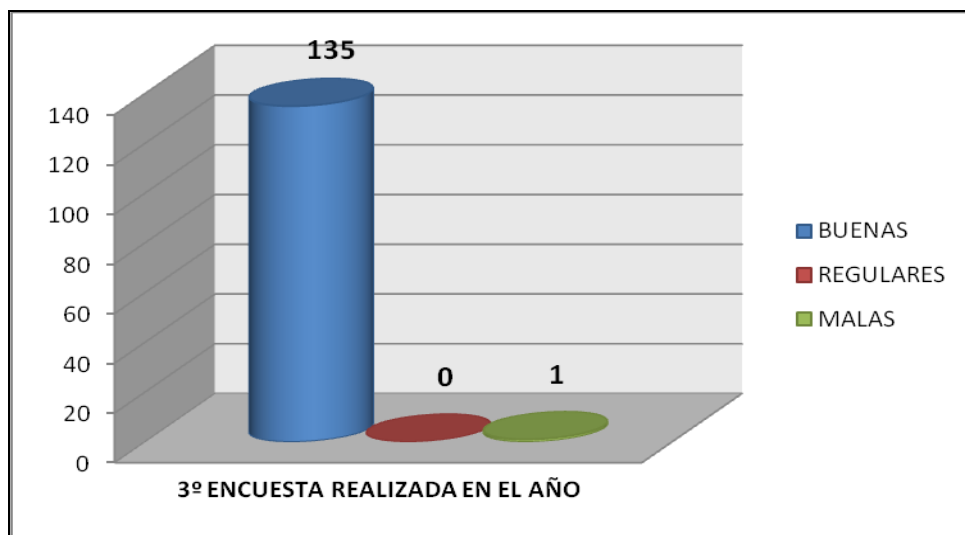


**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
 SG – 3810



Gráfica 29: Atención Brindada

10. De las ciento treinta y seis (136) encuestas, ciento treinta y cinco (135) encuestas se calificaron como buenas, una (1) se calificó como mala: (Gráfica 30)

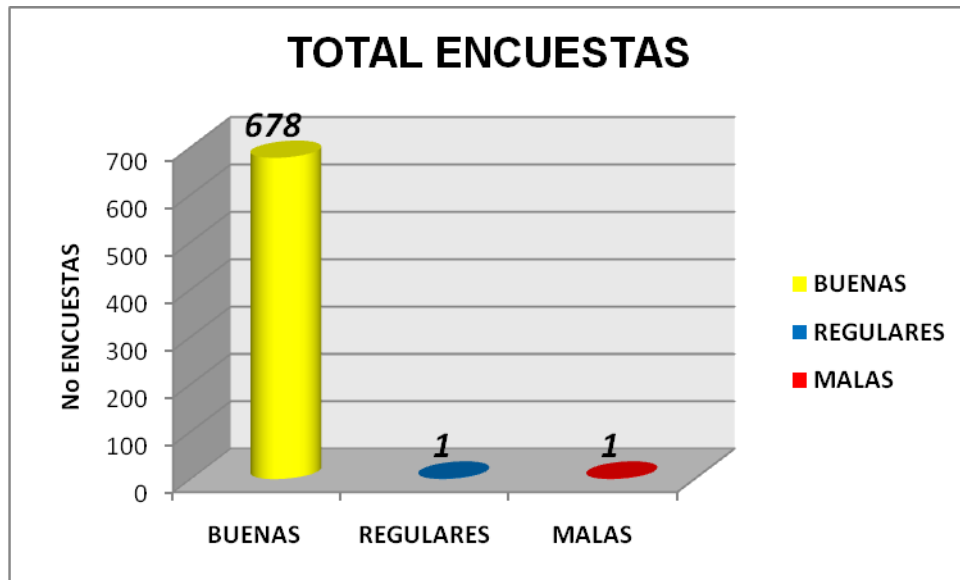


Gráfica 30: 3º Encuesta Realizada En El Año

11. Calificación de la encuestas (Gráfica 31):



**SECRETARIA GENERAL**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
SG – 3810



Gráfica 31: Calificación de la encuestas

**ERNESTO CARVAJAL MORENO**  
Secretario General

c.c. Grupo de Trabajo de Control Interno  
c.c. Oficina de Atención al Usuario  
c.c. Consecutivo

Revisó y aprobó: Ernesto C.

Elaboró: Hernán Alberto González Morales