

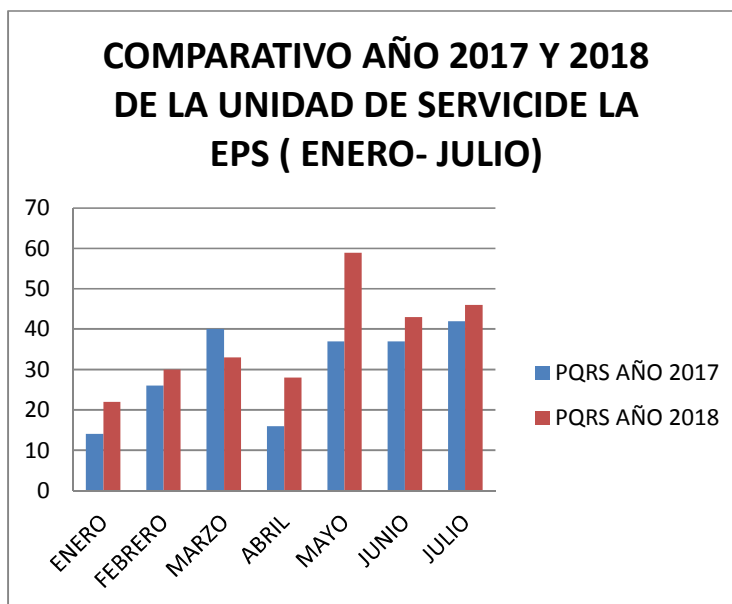
En cumplimiento a las directrices de la Caja de Compensación Familiar del Chocó COMFACHOCO, nos permitimos presentar el informe del primer semestre de las PQRSF y el nivel de satisfacción de las unidades de servicio.

La oficina de atención al usuario tiene como actividades específicas la atención y orientación al usuario, la gestión de reclamos, sugerencias, peticiones, agradecimientos y felicitaciones al igual que el monitoreo mediante encuestas de la satisfacción del usuario en los servicios que oferta la Caja.

A continuación se presentan las estadísticas de las PQRSF:

UNIDAD DE SERVICIO EPS COMFACHOCO

MESES	PQRS AÑO 2017	PQRS AÑO 2018	Porcentaje año 2017	Porcentaje año 2018
ENERO	14	22	6.6%	8.4%
FEBRERO	26	30	12.3%	11.5%
MARZO	40	33	18.9%	12.6%
ABRIL	16	28	7.5%	10.8%
MAYO	37	59	17.45%	22.6%
JUNIO	37	43	17.45%	16.5%
JULIO	42	46	19.8%	17.6%
TOTAL	212	261	100%	100%

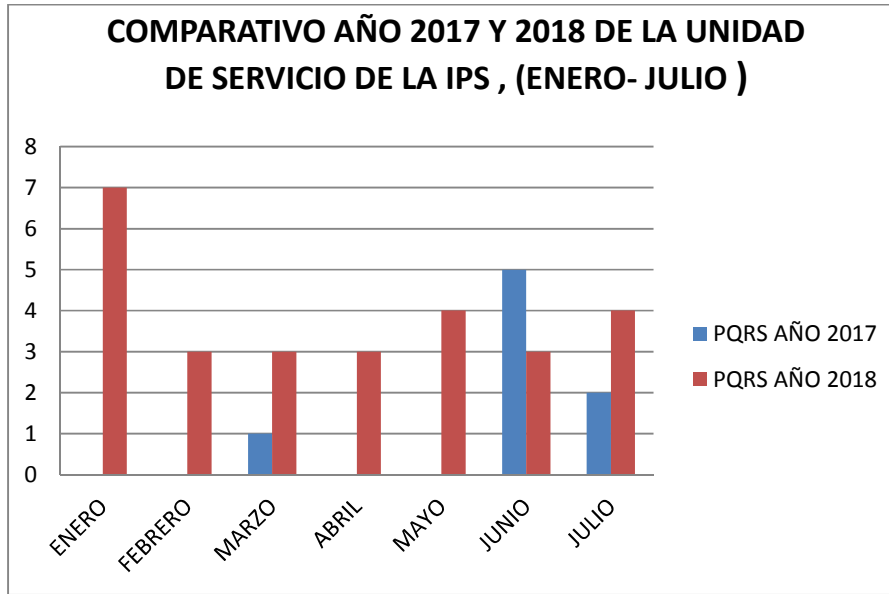


Cabe resaltar que en lo transcurrido de Enero del año en curso a Julio del mismo año en la unidad de servicio de la EPS se han presentado en total más PQRSF que durante lo transcurrido de ENERO a JULIO DEL 2017, en el año 2017 se presentaron 212 PQRS, Y en el 2018 se han presentado 261. Teniendo un Aumento de 49 PQRS. Lo que equivale a un aumento de un 2.45%

El motivo más relevante en la presentación de PQRSF de los usuarios en la EPS, tanto en el año 2017 como en el transcurso del 2018 fue la demora en la autorización de servicios de salud, la segunda causa de presentación de PQRSF tanto en el año 2017 y 2018 fue la demora en la asignación de citas médicas de tercer nivel y, las demás PQRSF se relacionan por con inoportunidad en la entrega de medicamentos no pos, casa de paso o albergue, inoportunidad en la entrega de medicamentos pos, demora en la referencia de pacientes, inoportunidad en procedimientos no pos, demoras en el proceso de portabilidad, inoportunidad en procedimientos pos, usurpación de número de identificación, escogencia de IPS (prestador).

UNIDAD DE SERVICIO IPS COMFACHOCO

MESES	PQRS AÑO 2017	PQRS AÑO 2018	Porcentaje año 2017	Porcentaje año 2018
ENERO	0	7	0%	26%
FEBRERO	0	3	0%	11.1%
MARZO	1	3	12.5%	11.1%
ABRIL	0	3	0%	11.1%
MAYO	0	4	0%	14.8%
JUNIO	5	3	62.5%	11.1%
JULIO	2	4	25%	14.8%
TOTAL	8	27	100%	100%

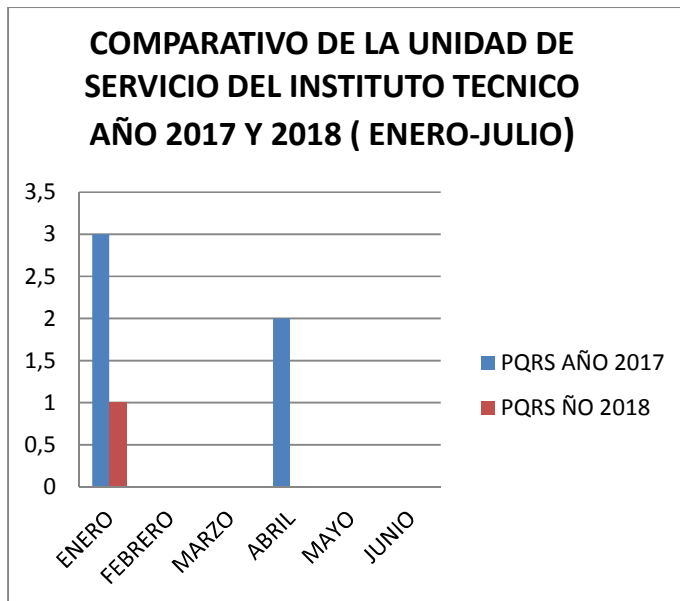


Como se evidencia en la gráfica, en el primer semestre de 2017 se presentaron 8 PQRs y en el transcurso del primer semestre del año 2018 se han presentado 27 PQRs. Teniendo un Aumento de 19 PQRs, lo que equivale a un aumento de un 9.5%.

En el transcurso de ENERO - JULIO del 2017 y 2018 los motivos por los cuales se presentaron la mayor cantidad de PQRs fueron los siguientes: no puntualidad de médicos de consulta externa y consultas especializadas, por la no adaptación a le nuevo mecanismo de asignación de citas médica.

UNIDAD DE SERVICIO DE EL INSTUTUTO TECNICO

MESES	PQRS AÑO 2017	PQRS ÑO 2018	Porcentaje año 2017	Porcentaje año 2018
ENERO	3	1	60%	100%
FEBRERO	0	0	0%	0%
MARZO	0	0	0%	0%
ABRIL	2	0	40%	0%
MAYO	0	0	0%	0%
JUNIO	0	0	0%	0%
JULIO	0	0	0%	0%
TOTAL	5	1	100%	100%

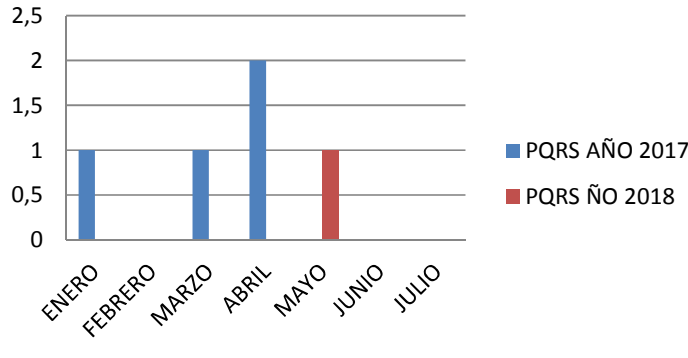


Como se evidencia en la gráfica anterior en el instituto técnico de Comfachoco, en el transcurso de ENERO a JULIO del 2017 se presentaron 5 PQRS y en el transcurso de ENERO a JULIO del 2018 se han presentado 1 PQRS. Lo que muestra una gran disminución de PQRS expuestas por los diferentes usuarios con una reducción de un 80% en comparación con las que los usuarios habían expuesto en el año 2017

UNIDAD DE SERVICIO DE INSTITUCION EDUCATIVA

MESES	PQRS AÑO 2017	PQRS ÑO 2018	Porcentaje año 2017	Porcentaje año 2018
ENERO	1	0	25%	0%
FEBRERO	0	0	0%	0%
MARZO	1	0	25%	0%
ABRIL	2	0	50%	0%
MAYO	0	1	0%	100%
JUNIO	0	0	0%	0%
JULIO	0	0	0%	0%
TOTAL	4	1	100%	100%

COMPARTIVO DE LA UNIDAD DE SERVICIO DE COMFACHOCO AÑO 2017 Y 2018 (ENERO- JUNIO)

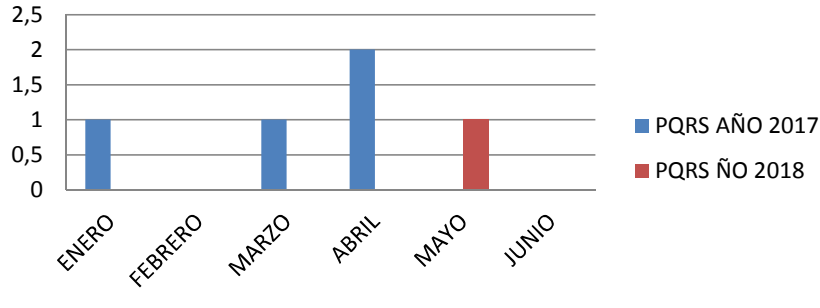


Como se evidencia en la gráfica, en el transcurso de ENERO a JULIO del 2017 se presentaron 4 PQRS y en el transcurso de ENERO a JULIO del 2018 se han presentado 1 PQRS. Lo que muestra una gran disminución de PQRS expuestas por los diferentes usuarios con una reducción de un 80% en comparación con las que los usuarios habían expuesto en el año 2017

UNIDAD DE SERVICIO DE MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE

MESES	PQRS AÑO 2017	PQRS AÑO 2018	PORCENTAJE AÑO 2017	PORCENTAJE AÑO 2018
ENERO	1	0	25%	0%
FEBRERO	0	0	0%	0%
MARZO	1	0	25%	0%
ABRIL	2	0	50%	0%
MAYO	0	1	0%	100%
JUNIO	0	0	0%	0%
JULIO	0	0	0%	0%
TOTAL	4	1	100%	100%

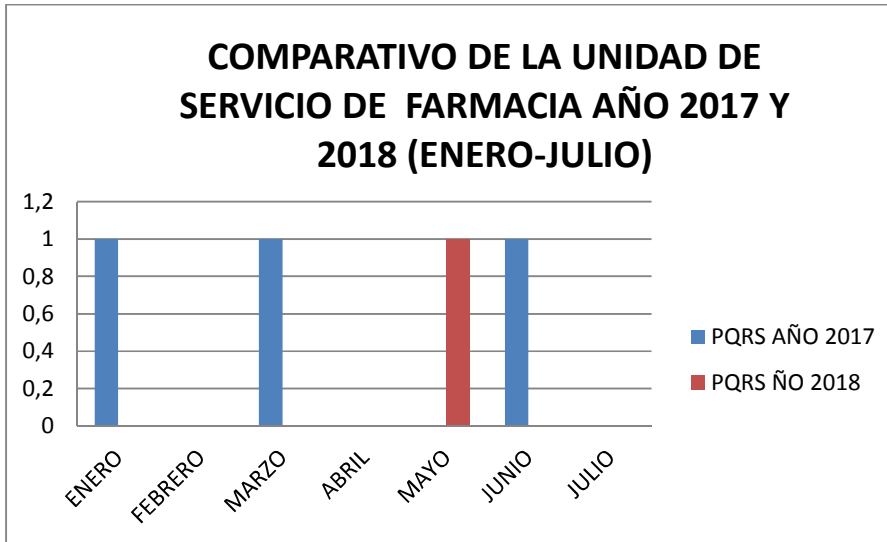
COMPATIVO DE LA UNIDAD DE SERVICIO DE MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE AÑO 2017 Y 2018 , DE (ENERO A JULIO)



Como se evidencia en la gráfica, en el transcurso de ENERO a JULIO del 2017 se presentaron 5 PQRS y en el transcurso de ENERO a JULIO del 2018 se han presentado 1 PQRS. Lo que muestra una gran disminución de PQRS expuestas por los diferentes usuarios con una reducción de un 80% en comparación con las que los usuarios habían expuesto en el año 2017

UNIDAD DE SERVICIO DE MECANISMO DE FARMACIA

MESES	PQRS AÑO 2017	PQRS AÑO 2018	PORCENTAJE AÑO 2017	PORCENTAJE AÑO 2018
ENERO	1	0	33.3%	0%
FEBRERO	0	0	0%	0%
MARZO	1	0	33.3%	0%
ABRIL	0	0	0%	0%
MAYO	0	1	0%	100%
JUNIO	1	0	33.3%	0%
JULIO	0	0	99.9%	100%
TOTAL	3	1	99.9%	



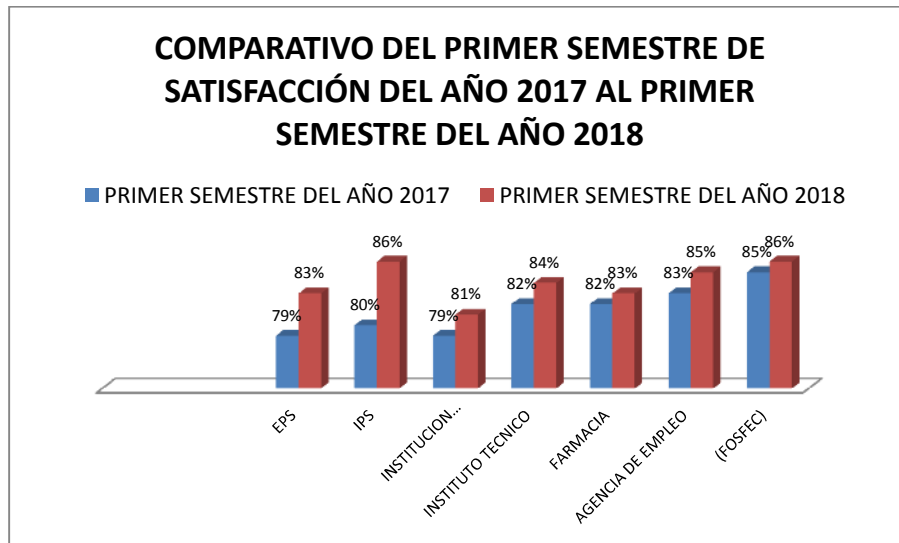
Como se evidencia en la gráfica, en el transcurso de ENERO a JULIO del 2017 se presentaron 5 PQRS y en el transcurso de ENERO a JULIO del 2018 se han presentado 1 PQRS. Lo que muestra una gran disminución de PQRS expuestas por

Los diferentes usuarios con una reducción de un 66.6% en comparación con las que los usuarios habían expuesto en el año 2017

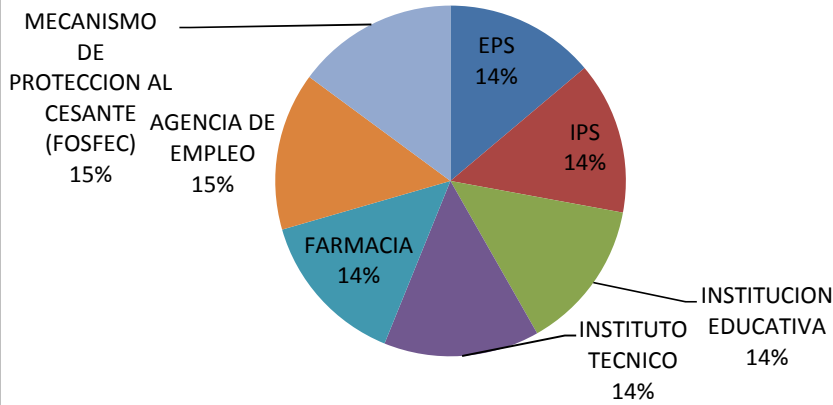
COMPARATIVO DEL PRIMER SEMESTRE DE SATISFACCIÓN DEL AÑO 2017 AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018

UNIDADES DE SERVICIO	PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017	PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018	PORCENTAJE (%)
EPS	79%	83%	81%
IPS	80%	86%	83%
INSTITUCION	79%	81%	80%

EDUCATIVA			
INSTITUTO TECNICO	82%	84%	83%
FARMACIA	82%	83%	82.5%
AGENCIA DE EMPLEO	83%	85%	84%
MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE (FOSFEC)	85%	86%	85.5%

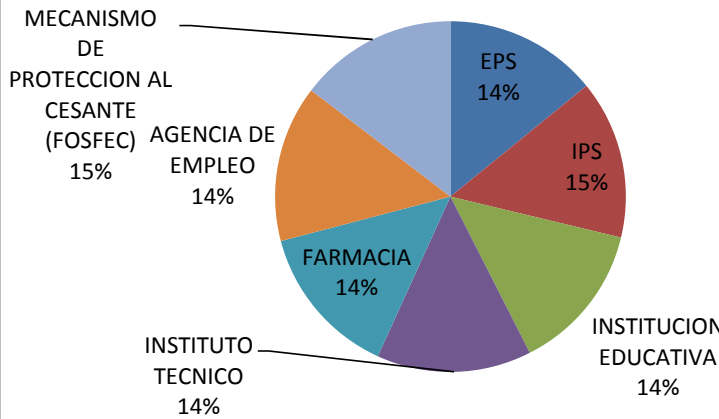


PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017



En el transcurso de ENERO – JULIO del 2017 el nivel de satisfacción teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción realizadas en cada unidad de fue el siguiente: EPS 79%, IPS 80%, institución educativa 79%, instituto técnico 82%, farmacia 82%, mecanismo de protección al cesante 85%.

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018





Caja de Compensación Familiar del Chocó, COMFACHOCÓ

NIT: 891 600 091 - 8

En el transcurso de ENERO – JULIO del 2018 el nivel de satisfacción teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción realizadas en cada unidad de fue el siguiente: EPS 83%, IPS 86%, institución educativa 81%, instituto técnico 85%, farmacia 82.5%, mecanismo de protección al cesante 85.5%.

Con relación a las pgrsf presentadas en el año 2017, resultados de la encuesta realizada a 240 usuarios de los servicios de COMFACHOCO a los cuales, se les realizaron preguntas relacionadas con el manejo de la información; la gráfica 3, muestra que 99 encuestadas respondieron que el **manejo de información con claridad** era excelente lo que equivale a un (41%), de las 240 personas encuestadas, 130 personas manifestaron que el manejo de la información era bueno equivale a un (54%); y solo 11 encuestados respondieron que el manejo de la información era deficiente lo que equivale a un (5%) ; lo que indica según la encuesta que el manejo de la información con claridad para los usuarios es **Bueno** en relación al servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar.

Elaborado por:

Ana del Carmen Martínez Palacios.
Asistente de Unidad EPS

Angélica M. Ruiz Palacios.
Asistente de Unidad IPS

Luz Marina Coutin Martínez
Asistente de Unidad Administrativa