

# IPS CONFA SALUD CLÍNICA SAN MARCEL

# Tú, nuestro compromiso de Corazón

Queremos *facilitarte la vida*  
cuando más lo necesitas.

    | [www.confaco.com](http://www.confaco.com)

VIGILADO Supersalud   
Oficina de Atención al Usuario 1900070 - Bogotá, S.A.  
Vigencia Resolución 014880/13/01

**Confía**  
Salud

Contigo,  
con todo

Salud

VIGILADO SuperSubsidio 

## Meta de la Línea de acción:

**CONTINUAR GESTIONANDO LAS SOLICITUDES QUE LOS USUARIOS PRESENTAN POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE CONFA SALUD**

## Ejecución:

Durante el año 2020 se reciben 1216 opiniones de los usuarios, los principales medios de recepción fueron buzón de sugerencias, correo electrónico, call center, teléfono, formato escrito, página web, redes sociales, correo PQRSF y personal.



CLASE SOLICITUD	2019	2020	TOTAL	VARIACIÓN
Queja	456	435	891	-5%
Sugerencia	32	14	46	-56%
Reclamo	5	2	7	-0,6
Felicitación	153	119	272	-22%
<b>TOTAL</b>	<b>646</b>	<b>570</b>	<b>1216</b>	<b>-12%</b>

MEDIO RECEPCION	2019	2020	VARIACIÓN
Buzón de sugerencias	433	359	-17%
Correo Electrónico	170	92	-46%
Call Center		63	-
Teléfono	25	32	28%
Formato Escrito	14		-
Página Web		11	-
Redes Sociales		11	-
Correo PQRSF		1	-
Personal	4	1	-75%
<b>TOTAL</b>	<b>646</b>	<b>570</b>	<b>-12%</b>

# Tú, nuestro compromiso de Corazón



VIGILADO SuperSubsidio 

**Confa**  
Salud

Contigo,  
con todo

VIGILADO Supersalud   
Unidad de Atención al Usuario 800070 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 01-8000-1234

Salud