





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

1051-FR013

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 08-21

FECHA DE EMISIÓN

04/02/2021

FECHA: 5 Agosto 2021

HORA DE INICIO: 10:00 AM

HORA DE CULMINACION: 11:00 AM

PÁGINA 2 de 2

## CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

4. ANÁLISIS DE INDICADORES: los indicadores pertenecientes a este comité, para el periodo, presenta los siguientes resultados: A.. PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE PQRD: NÚMERO DE PQRD RECEPCIONADAS/NUMERO DE PQRD RESUELTAS\*100:  $30/30*100=100\%$ . B. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS/TOTAL DE QUEJAS = 1 día C. IMPACTO CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS: NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS \* 100= $367/405*100= 91\%$ . D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA\*100=  $325/405*100= 80\%$ . E. NIVEL DE FIDELIDAD: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN DEFINITIVAMENTE SI Y PROBABLEMENTE SI A LA PREGUNTA RECOMENDARIA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS/TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS% 100:  $337/405*100=83\%$  . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:00 am.

7/ Joz S. Arce  
Ago 18/21