



Transacciones mes

62

4,25 %

vs acumulado 2025

221

Acumulado 2026

Gobierno digital

76,66 %

Meta 100%

Cuántas personas
vieron el sitio web?

6.543

Satisfacción del
cliente

96,00 %

Meta 100,00 %

Registro en Ayúdenos
a mejorar

0

registro

Top de trámites del mes

PQRSD

62

Lo más destacado del mes

Análisis de Indicadores de Gestión (PQRSDF)

De acuerdo con las métricas visualizadas, se observa un comportamiento positivo en el volumen de trámites del Hospital Universitario San José de Popayán:

°Crecimiento Sostenido: Se registra un incremento del 4,25% en el acumulado de trámites comparando el periodo de 2025 (212) frente al de 2026 (221).

°Actividad Mensual: Durante el mes actual se han procesado 62 transacciones, lo que contribuye al total acumulado de 221.

Conclusiones y Próximos Pasos

1. Normalidad Operativa: El proceso de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) opera bajo parámetros de normalidad, manteniendo un flujo constante y superior al año anterior.
2. Gestión Comercial: Se ha programado una visita comercial estratégica con el objetivo de consolidar y formalizar el trámite, asegurando que la transición o integración del proceso se ejecute de manera efectiva.
3. Eficiencia Digital: Aunque existe una base de trámites presenciales o internos (9), la disponibilidad de opciones en línea sugiere una infraestructura lista para absorber mayor demanda digital.

Nota: El ligero aumento en el volumen de trámites (de 212 a 221) es una señal saludable de que los canales de comunicación con el usuario están activos y siendo utilizados por la comunidad.



Periodo del informe: 01 al 30 de abril del 2026

2. Comportamiento transaccional

Acum. 2025

212

Acum. 2026

221

% Crec. 2025 vs 2026 Transacciones

4,25 %

Trámite de la entidad

9

Parcialmente en línea

1

En línea

4

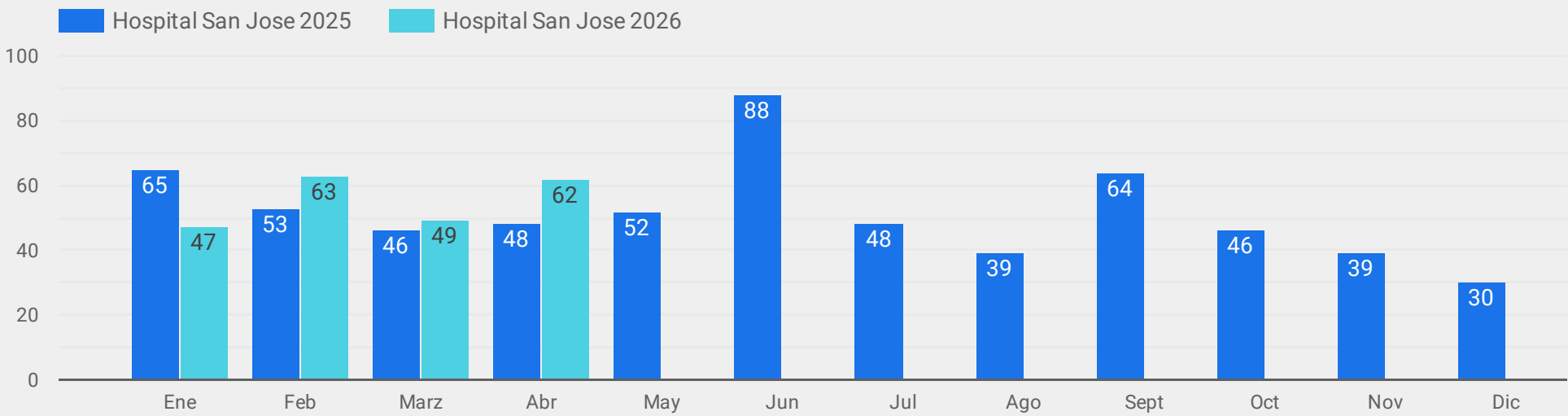
Tx del mes

62

Total acumulado en transacciones

221

Total transacciones:



Transacciones por trámite

Datos transaccionales:

Nombre del trámite

Módulo

Nombre del trámite	ene26	feb26	mar26	abr26
1... Solicitud de citas y resultados de imágenes diagnósticas	20	19	14	22
2... Solicitud de Historia Clínica	14	34	28	26
3... Cotización de servicios	13	10	7	14
4... Certificado de Retención de IVA	-	-	-	-
5... Citas	-	-	-	-
6... Certificados de ingresos y retenciones	-	-	-	-
7... Certificado de Retención de ICA	-	-	-	-
8... Certificado de Retención en la Fuente	-	-	-	-

Total

47

63

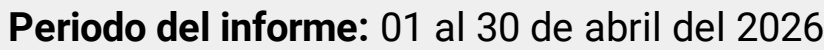
49

62

Nombre del trámite	ene26	feb26	mar26	abr26
1. Registro de PQRS	782	531	715	814



Hospital universitario San José



3. Indicadores de servicio

Oportunidad de atención

100,00 %

Tiempo de respuesta dentro del SDA



Disponibilidad

100,00 %

Tiempo de funcionamiento de la plataforma



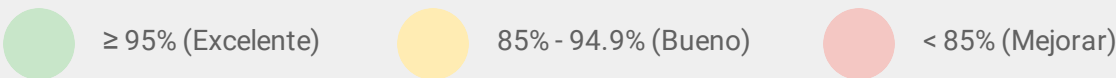
Metric	Value
Disponibilidad	100,00 %

Satisfacción

96,00 %

Calificación del usuario por el servicio

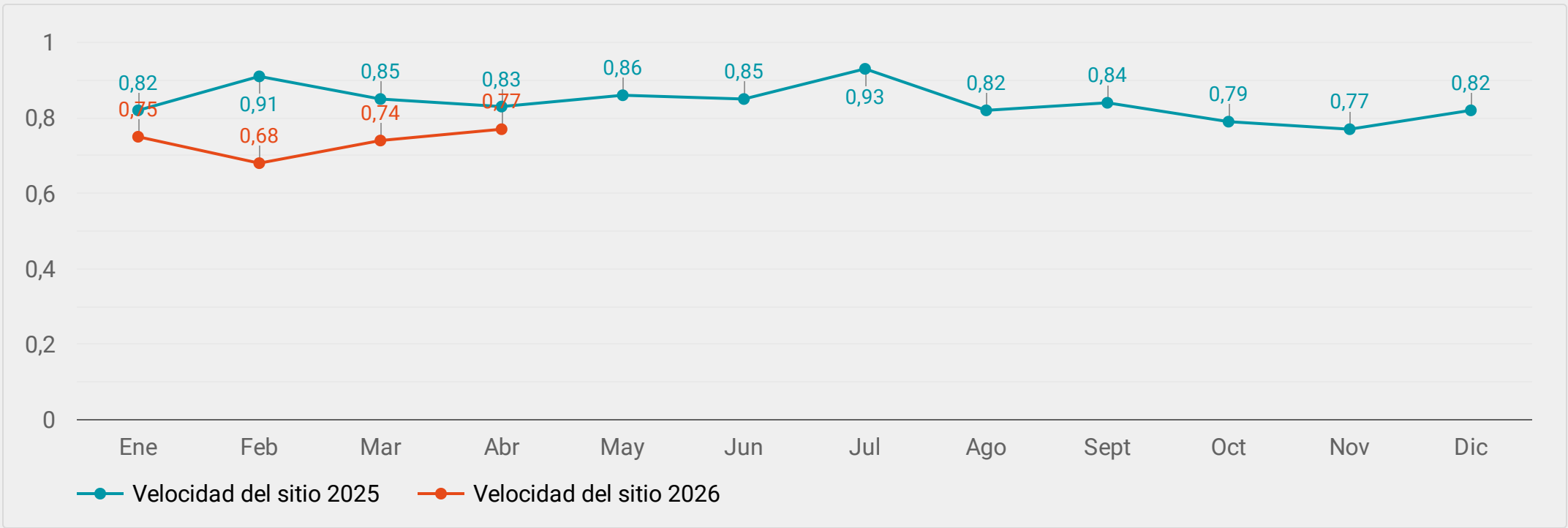
A horizontal bar chart with a green background. The title 'Satisfacción' is at the top. Below it, the value '96,00 %' is displayed in large, bold, dark grey font. Underneath the percentage, the text 'Calificación del usuario por el servicio' is written. At the bottom, there is a horizontal bar with a red line indicating the 96% value and a blue dot at the end of the bar.



Ayudanos a mejorar

0

Velocidad Portal trámites:



CONSOLIDADO DE SOLICITUDES:

	TÍTULO ▾	TIPO	PRIORIDAD	ESTADO	FECHA DE CREACIÓN	TICKET
1.	RV: Solicitud de mejora – Implementación de formulario web para solicitud de historia clínica	Petición	Media	Asignado	16 abr 2026	196666
2.	RV: SOLICITUD DE REVISION DE NEXURA	Petición	Media	Asignado	16 abr 2026	196667

AYUDENOS A MEJORAR:

Código de seguridad ▼	Comunidad	Usuario	Describe el problema o tu idea:	Correo electrónico (Opcional):	Términos y condiciones:	Fecha de diligenciamiento
--------------------------	-----------	---------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------------	---------------------------

No hay datos



1 abr 2026 - 30 abr 2026

4. Comportamiento de la web

Página web - Resumen

Total de usuarios
1.660
± 4.6%

Vistas
6.543
± 16.2%

Porcentaje de rebote
50,34 %
± 0.4%

Porcentaje de interacciones
49,66 %
± -0.4%

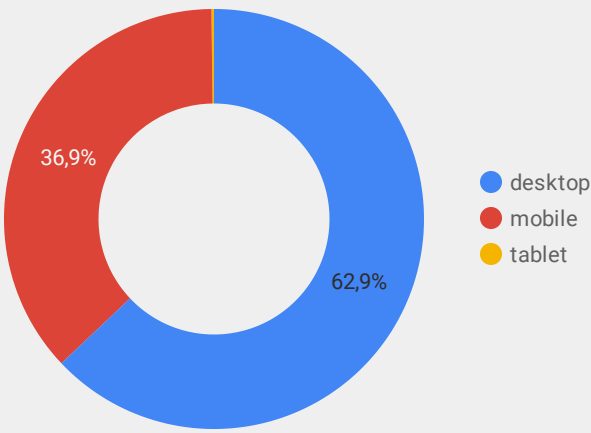
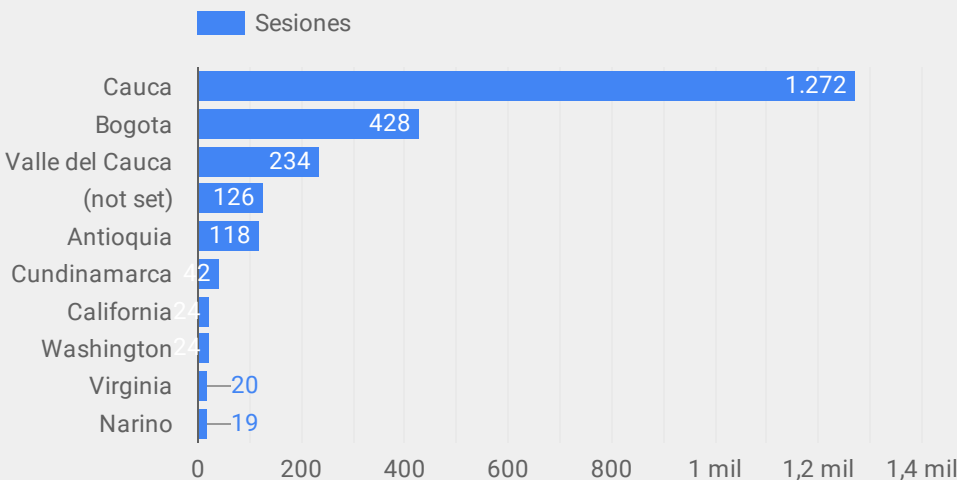
¿Qué hacen los usuarios en el portal?

Top 5 rutas de navegación

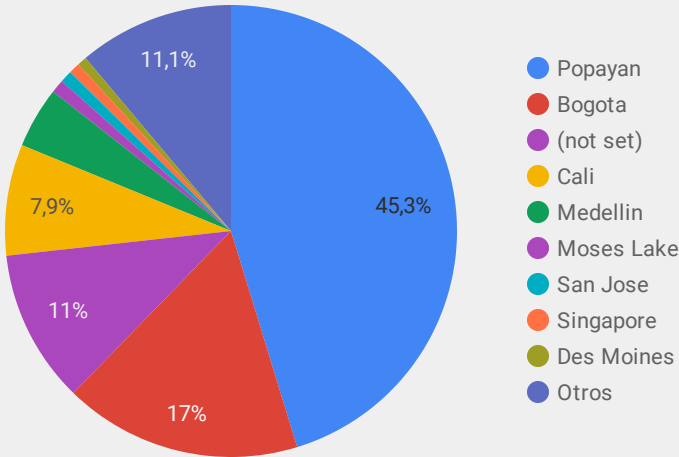
	Ruta de página	Página de destino	Vistas	Eventos por sesión
1.	/feedback/64/registra-tu-pqrs/	/tramites/13/sistema-pqrsd	690	10,27
2.	/admin	/admin	558	3,68
3.	/feedback/82/solicitud-de-citas-y-resultados-de-imagenes-diagnosticas/	/feedback/82/solicitud-de-citas-y-resultados-de-imagenes-diagnosticas	431	3,78
4.	/feedback/64/registra-tu-pqrs/	/feedback/64/registra-tu-pqrs	325	5,83
5.	/tramites/13/sistema-pqrsd/	/tramites/13/sistema-pqrsd	267	3,17

	Primera fuente/medio del usuario	Sesiones	Sesiones con interacción	Porcentaje de interacciones	Usuarios nuevos	Porcentaje de rebote	Duración media de la sesión
1.	(direct) / (none)	982	482	49,08 %	441	50,92 %	00:05:53
2.	bing / organic	37	28	75,68 %	30	24,32 %	00:04:43
3.	chatgpt.com / (not set)	4	3	75 %	4	25 %	00:06:12
4.	chatgpt.com / referral	10	3	30 %	8	70 %	00:01:53
5.	co.search.yahoo.com / referral	19	13	68,42 %	7	31,58 %	00:04:07

¿Cómo llegan al sitio?

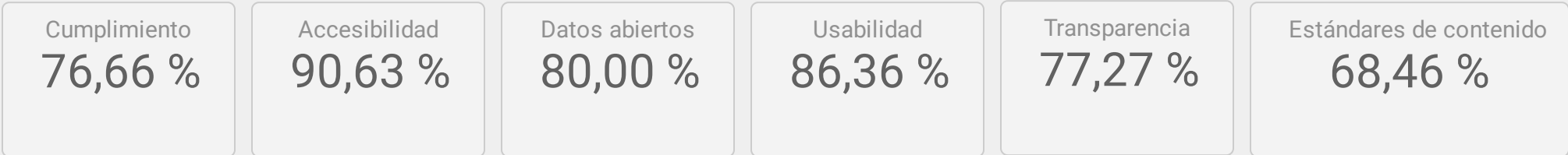


¿Quiénes nos visitan?





5. Gobierno digital



Gobierno digital - comparativa y cumplimiento

Componente ▾	Abri25	Abri26	Variación
Usabilidad	81,36 %	86,36 %	0 %
Trámites y servicios	70 %	62,5 %	0 %
Transparencia	80 %	77,27 %	0 %
Seguridad	86,36 %	71,43 %	0 %
Estándares de contenido	67,69 %	68,46 %	0 %
Datos abiertos	74,29 %	80 %	-99 %
Cumplimiento	78,62 %	76,66 %	-93,04 %
Accesibilidad	90,63 %	90,63 %	0 %

