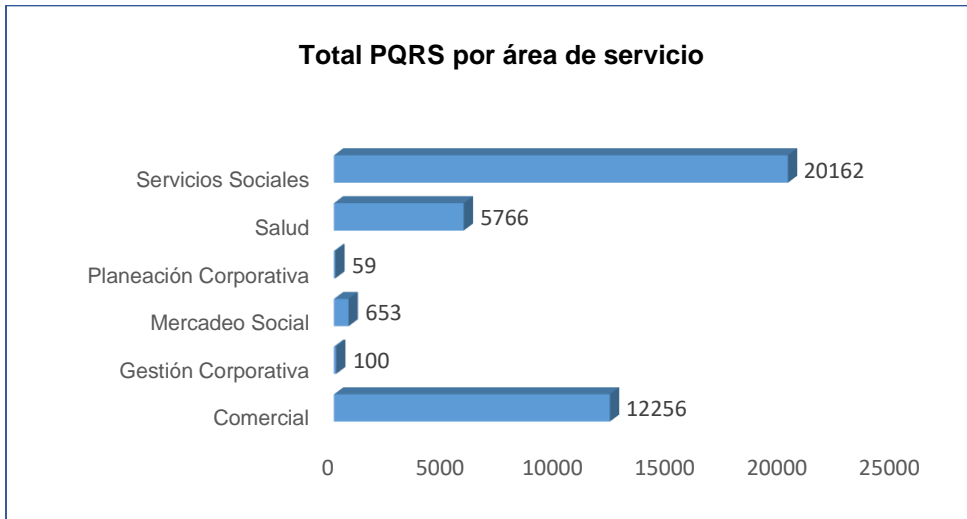
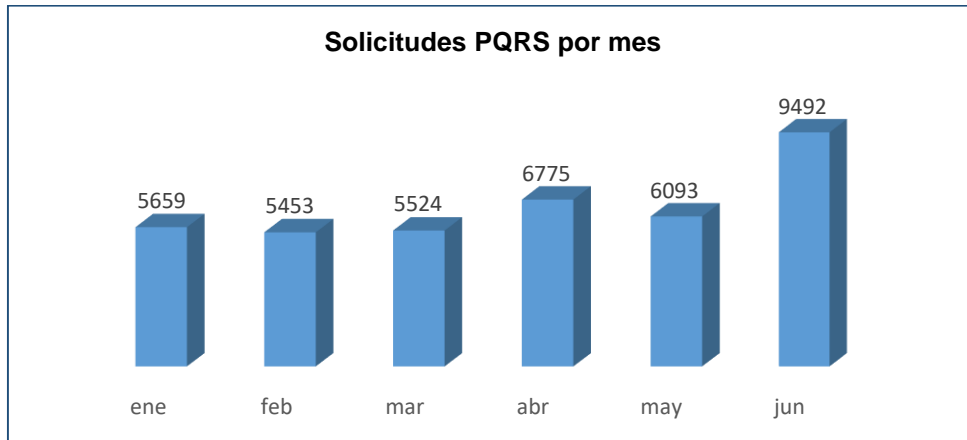


### 1. Total PQRS por área de servicio

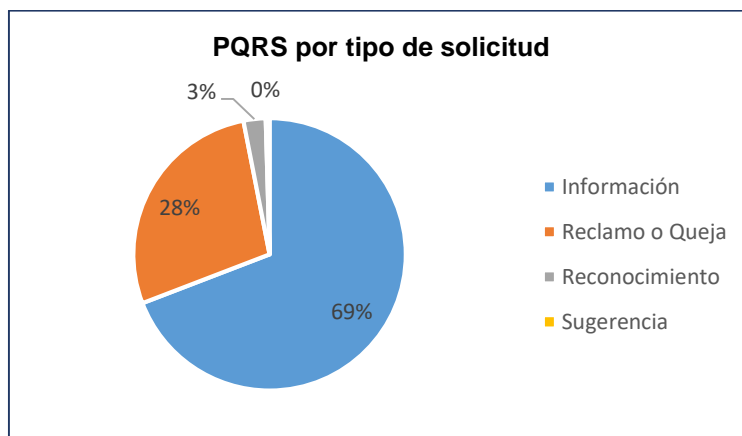
Área	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general	Nro. Solicitudes cerradas con oportunidad*	Oportunidad de respuesta (%)	Indicador de satisfacción (%)
COMERCIAL	1940	1886	1749	2019	2236	2426	12256	9509	78%	60%
GESTION CORPORATIVA	13	21	33	13	8	12	100	89	89%	100%
MERCADEO SOCIAL	86	108	92	135	138	94	653	483	74%	47%
PLANEACION CORPORATIVA	13	20	5	4	10	7	59	11	19%	50%
SALUD	782	1253	1357	297	992	1085	5766	5192	90%	67%
SERVICIOS SOCIALES	2825	2165	2288	4307	2709	5868	20162	13910	69%	60%
<b>Total general</b>	<b>5659</b>	<b>5453</b>	<b>5524</b>	<b>6775</b>	<b>6093</b>	<b>9492</b>	<b>38996</b>	<b>29194</b>	<b>75%</b>	<b>62%</b>

\*Indicador de oportunidad definido por Comfandi- 5 días hábiles para cierre de solicitudes



## 2. Total PQRS por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Información	4038	3444	3595	5925	4342	5628	26972
Reclamo o queja	1373	1642	1455	797	1721	3834	10822
Reconocimiento	212	319	397	44	26	27	1025
Sugerencia	36	48	77	9	4	3	177
<b>Total general</b>	<b>5659</b>	<b>5453</b>	<b>5524</b>	<b>6775</b>	<b>6093</b>	<b>9492</b>	<b>38996</b>



## 3. Total PQRS por canal

Canal	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Buzón	507	753	872	68	5		2205
Centro de Contacto	306	355	198	96	825	660	2440
Email	24	29	41	89	139	182	504
Encuesta de Satisfacción Empresarial		1	2				3
Escrita	294	289	149	20	27	62	841
Petición Verbal	1080	674	382	11	13	25	2185
Redes Sociales						1	1
Telefónica	3	2	2	7	4	7	25
Web	3445	3350	3878	6484	5080	8555	30792
<b>Total general</b>	<b>5659</b>	<b>5453</b>	<b>5524</b>	<b>6775</b>	<b>6093</b>	<b>9492</b>	<b>38996</b>