

Informe PQRS

Trimestre III - 2022

1. Total PQRSF por área de servicio

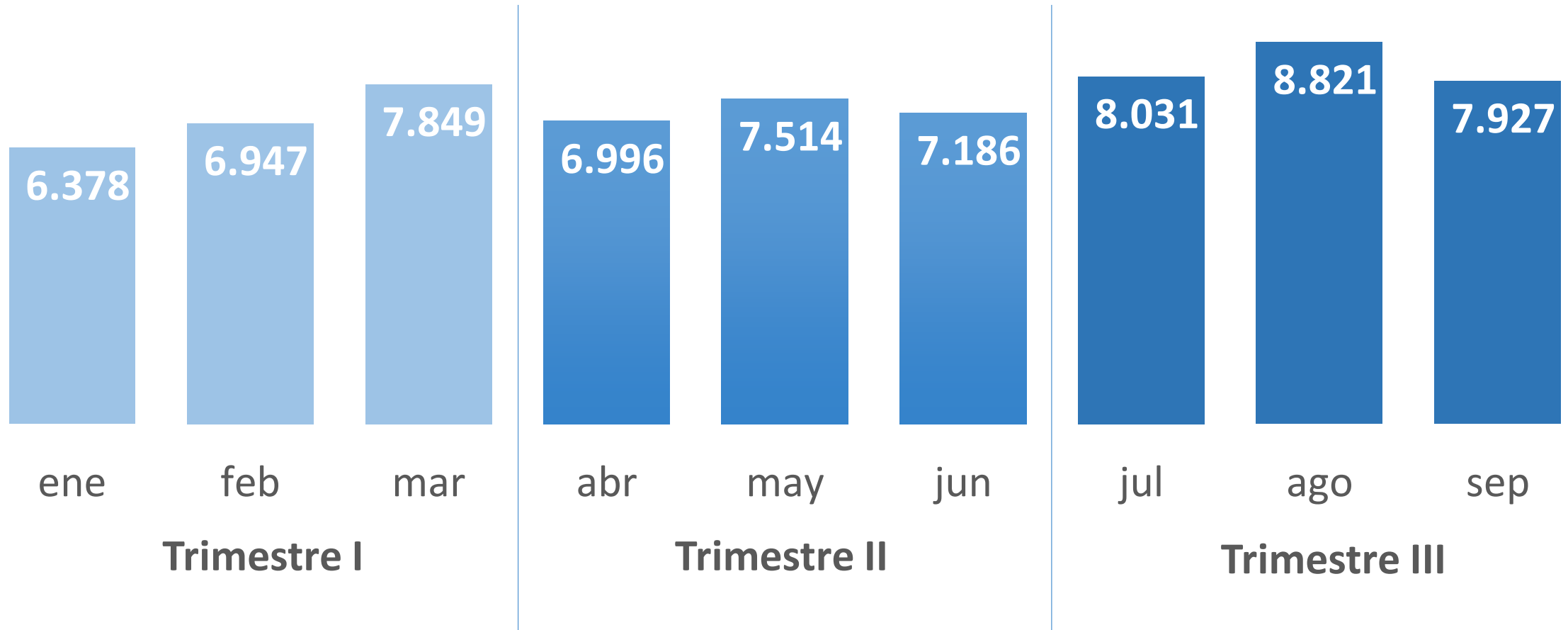
1. Total PQRS por área de servicio

| Área | Jul | Ago | Sep | Total General | Nro. Solicitudes cerradas con oportunidad* | Oportunidad de respuesta (%) Meta Corporativa 90% | Indicador de satisfacción (%) Meta Corporativa 80 % |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--|--|--|
| DESARROLLO SOCIAL | 6.548 | 6.993 | 6.076 | 19.617 | 18.477 | 94% | 71% |
| SALUD | 1.125 | 1.533 | 1.576 | 4.234 | 4.059 | 96% | 64% |
| COMERCIAL | 242 | 186 | 168 | 596 | 547 | 92% | 70% |
| MERCADEO SOCIAL | 75 | 54 | 68 | 197 | 164 | 83% | 42% |
| PLANEACIÓN CORPORATIVA | 27 | 38 | 18 | 83 | 39 | 29% | 79% |
| GESTIÓN CORPORATIVA | 14 | 17 | 21 | 52 | 24 | 75% | 82% |
| Total general | 8.031 | 8.821 | 7.927 | 24.779 | 23.310 | 94% | 70% |

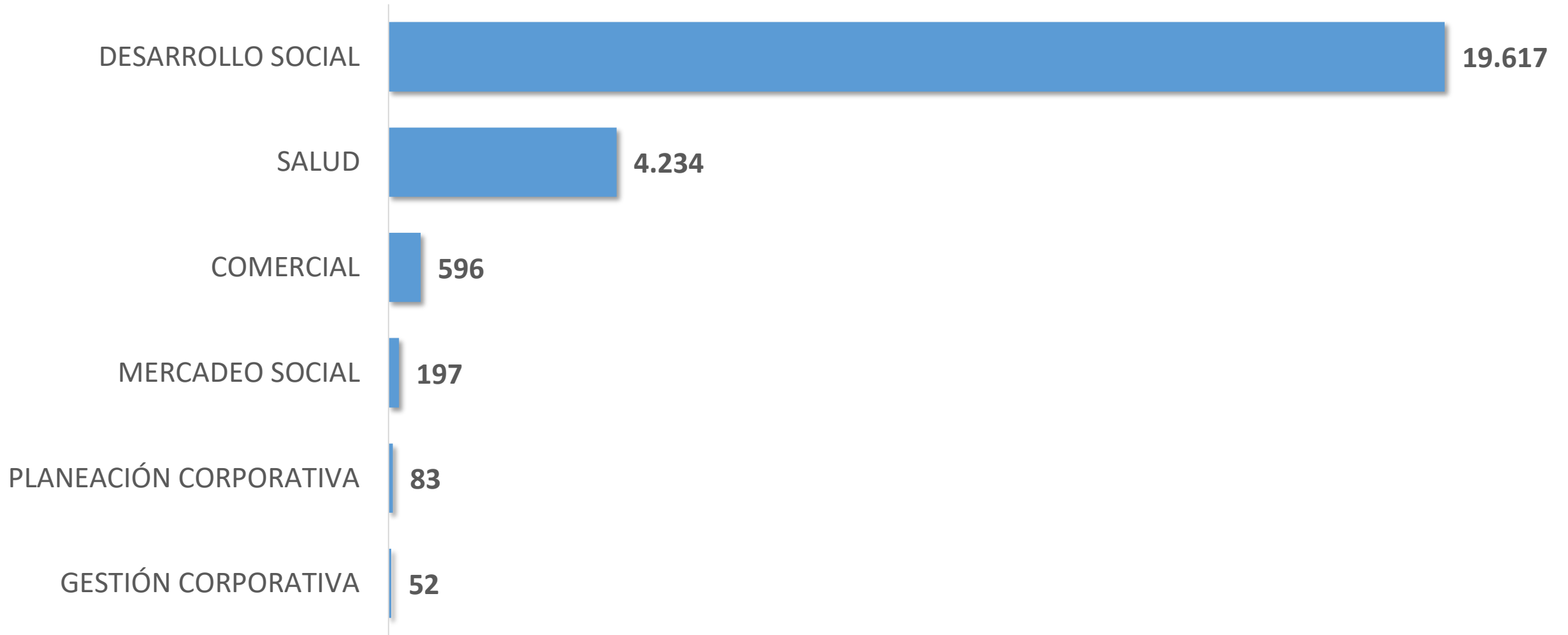
*Indicador de oportunidad definido por Comfandi - 5 días hábiles como promesa de valor para cierre de solicitudes.

938 PQRSF fueron redireccionadas a la SOS en el trimestre II – 2022 teniendo en cuenta que no eran competencia de Comfandi

1.1 Solicitudes PQRSF por mes



1.2 Total PQRSF por área de servicio



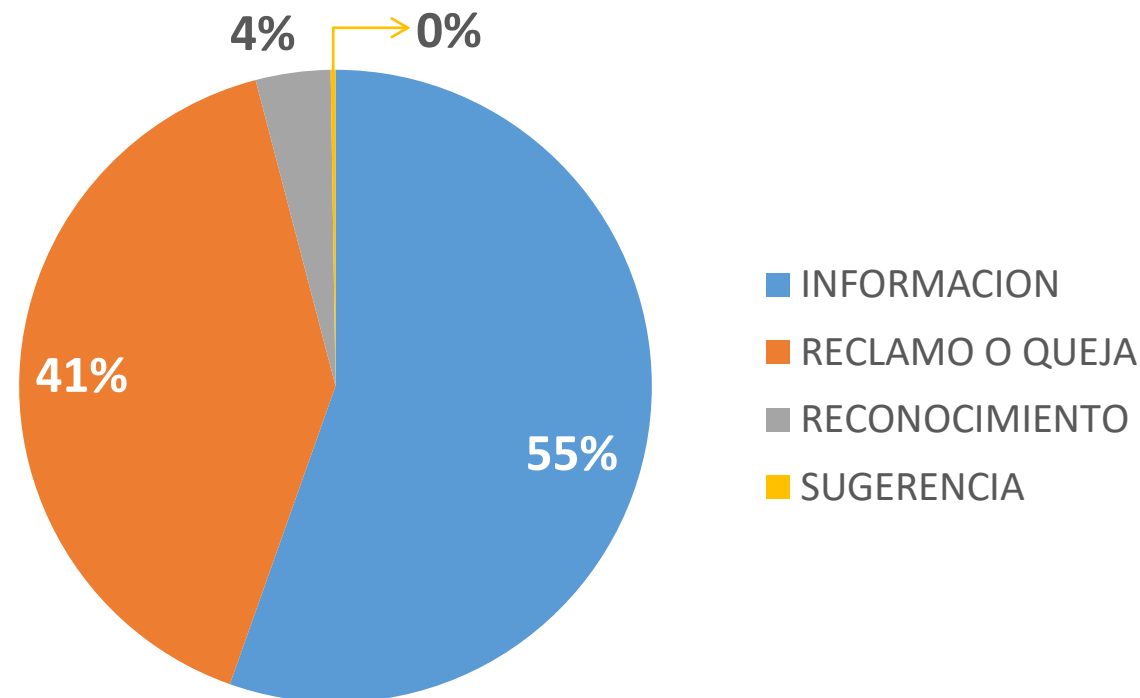
2. Total PQRSF por tipo de solicitud

2. Total PQRSF por tipo de solicitud

2.1 Total PQRSF por tipo de solicitud

| Tipo de solicitud | Jul | Ago | Sep | Total general |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| INFORMACIÓN | 4.543 | 5.034 | 4.156 | 13.733 |
| RECLAMO O QUEJA | 3.133 | 3.385 | 3.520 | 10.038 |
| RECONOCIMIENTO | 331 | 379 | 237 | 947 |
| SUGERENCIA | 24 | 23 | 14 | 61 |
| Total general | 8.031 | 8.821 | 7.927 | 24.779 |

2.2 Participación PQRSF por tipo



3. Total PQRSF por canal

3. Total PQRSF por canal

| Canal | abr | may | jun | Total general |
|----------------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| Formulario Web | 6.153 | 6.353 | 5.799 | 18.305 |
| SOS | 660 | 787 | 920 | 2.367 |
| Centro de Contacto | 295 | 587 | 499 | 1.381 |
| Petición Verbal | 362 | 523 | 392 | 1.277 |
| Email | 186 | 218 | 210 | 614 |
| Escrita | 130 | 225 | 92 | 447 |
| Buzón | 245 | 128 | 15 | 388 |
| Total general | 8.031 | 8.821 | 7927 | 24.779 |

Informe PQRSF

Trimestre III - 2022