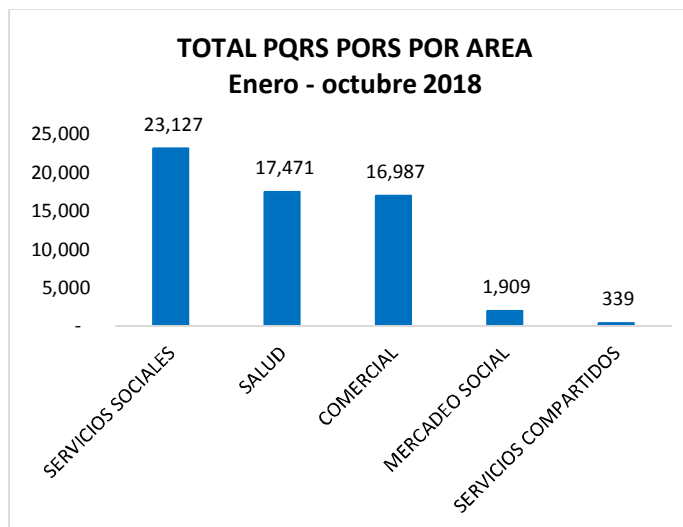
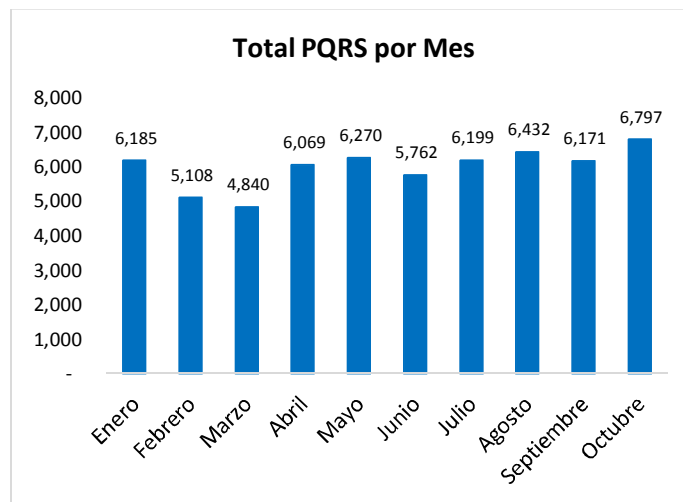


**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA – COMFANDI**  
**INFORME PQRS**  
**Enero – octubre de 2018**

**1. No. Total de PQRS por área de servicio:**

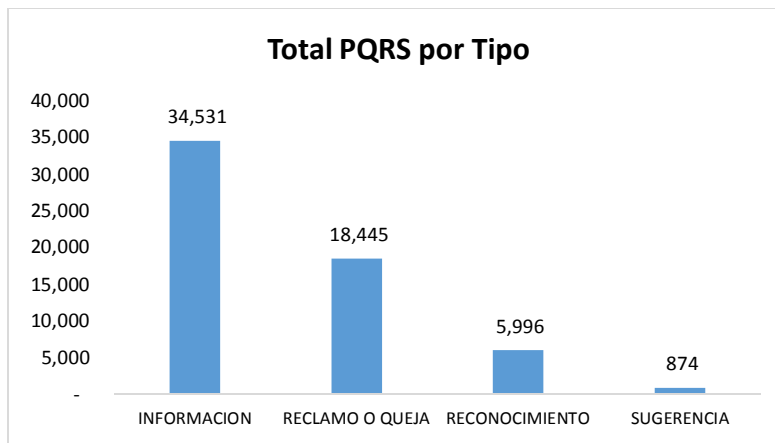
Area	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nro. Total PQRS	*Nro de casos atendidos antes de 6 días	% Indicador Oportunidad
SERVICIOS SOCIALES	3,419	2,063	1,756	2,197	2,405	1,725	2,029	2,487	2,390	2,656	23,127	954	60%
SALUD	1,077	1,264	1,445	2,009	1,935	1,501	1,809	2,194	1,997	2,240	17,471	8,138	65%
COMERCIAL	1,417	1,514	1,376	1,666	1,736	2,386	2,191	1,457	1,575	1,669	16,987	2,467	95%
MERCADEO SOCIAL	219	243	227	171	157	126	141	250	179	196	1,909	1,295	79%
SERVICIOS COMPARTI	53	24	36	26	37	24	29	44	30	36	339	678	88%
<b>Total PQRS</b>	<b>6,185</b>	<b>5,108</b>	<b>4,840</b>	<b>6,069</b>	<b>6,270</b>	<b>5,762</b>	<b>6,199</b>	<b>6,432</b>	<b>6,171</b>	<b>6,797</b>	<b>59,833</b>	<b>13,532</b>	<b>71%</b>

\* Indicador definido por Comfandi - 5 días hábiles para brindar respuesta al usuario. Supersubsisio - 10 días hábiles.



## 2. No. Total de PQRS por Tipo:

TIPO DE SOLICITUD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nro. Total PQRS	Participación
INFORMACION	4,468	3,292	2,785	3,378	3,610	3,468	3,543	3,218	3,330	3,439	34,531	58%
RECLAMO O QUEJA	1,221	1,334	1,476	2,114	2,080	1,627	1,886	2,142	2,023	2,542	18,445	31%
RECONOCIMIENTO	419	367	476	511	522	585	690	968	731	727	5,996	10%
SUGERENCIA	77	115	103	68	65	85	81	104	87	89	874	1%
<b>Total PQRS</b>	<b>6,185</b>	<b>5,108</b>	<b>4,840</b>	<b>6,071</b>	<b>6,277</b>	<b>5,765</b>	<b>6,200</b>	<b>6,432</b>	<b>6,171</b>	<b>6,797</b>	<b>59,846</b>	<b>100%</b>



## 3. No. Total de PQRS por canal:

CANAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nro. Total PQRS	Participación
Web	4,566	3,504	2,990	3,695	4,069	3,863	3,961	3,464	3,667	2,943	36,722	61%
Buzón	982	983	1,133	1,168	1,187	1,169	1,300	1,924	1,554	1,958	13,358	22%
Centro de Contacto	392	429	510	935	738	452	671	823	714	744	6,408	11%
Petición Verbal	160	138	163	231	207	233	211	174	165	681	2,363	4%
Escrita	13	15	11	7	22	16	20	16	26	414	560	1%
Email	52	19	13	31	31	25	27	29	33	48	308	1%
Redes Sociales	15	9	4	4	4	2	5		11	6	60	0%
SOS	1	2	10		14	3	5		1		36	0%
Telefónica	3	6	6		5	2		2		2	26	0%
Web_Formulario	1	3								1	5	0%
<b>Total PQRS</b>	<b>6,185</b>	<b>5,108</b>	<b>4,840</b>	<b>6,071</b>	<b>6,277</b>	<b>5,765</b>	<b>6,200</b>	<b>6,432</b>	<b>6,171</b>	<b>6,797</b>	<b>59,846</b>	<b>100%</b>