

Informe PQRSF

Trimestre I - 2022

1. Total PQRSF por área de servicio

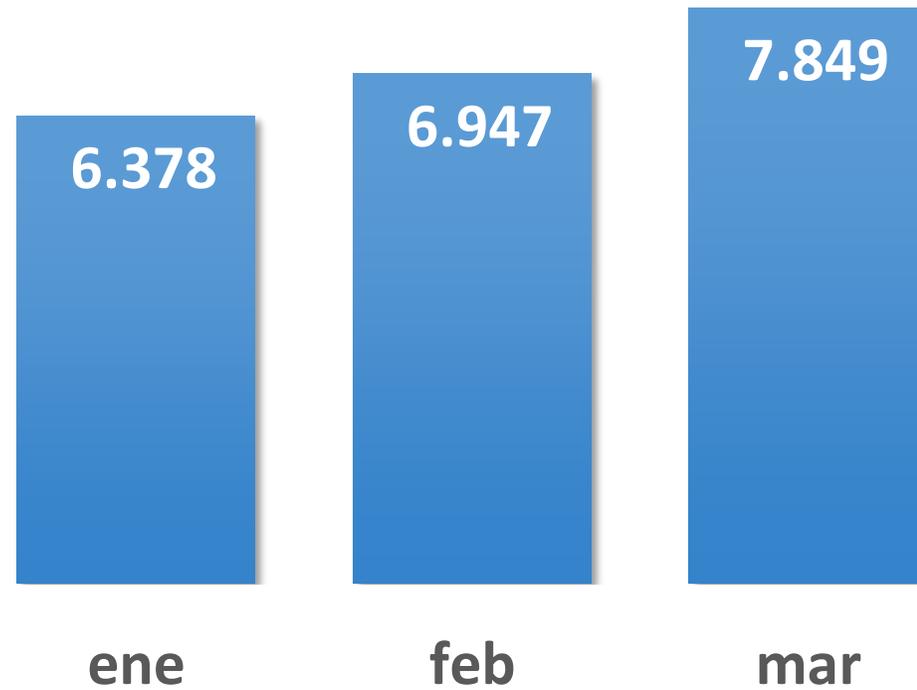
1. Total PQRSF por área de servicio

Área	ene	feb	mar	Total General	Nro. Solicitudes cerradas con oportunidad*	Oportunidad de respuesta (%)	Indicador de satisfacción (%)
COMERCIAL	349	280	322	951	927	97%	83%
DESARROLLO SOCIAL	4.948	5.589	6.498	17.035	15.982	94%	72%
GESTION CORPORATIVA	2	5	18	25	23	92%	
MERCADEO SOCIAL	41	28	57	126	109	87%	50%
PLANEACIÓN CORPORATIVA	27	33	21	81	40	49%	78%
SALUD	1.011	1.012	933	2.956	2.898	98%	70%
Total general	6.378	6.947	7.849	21.174	19.979	94%	72%

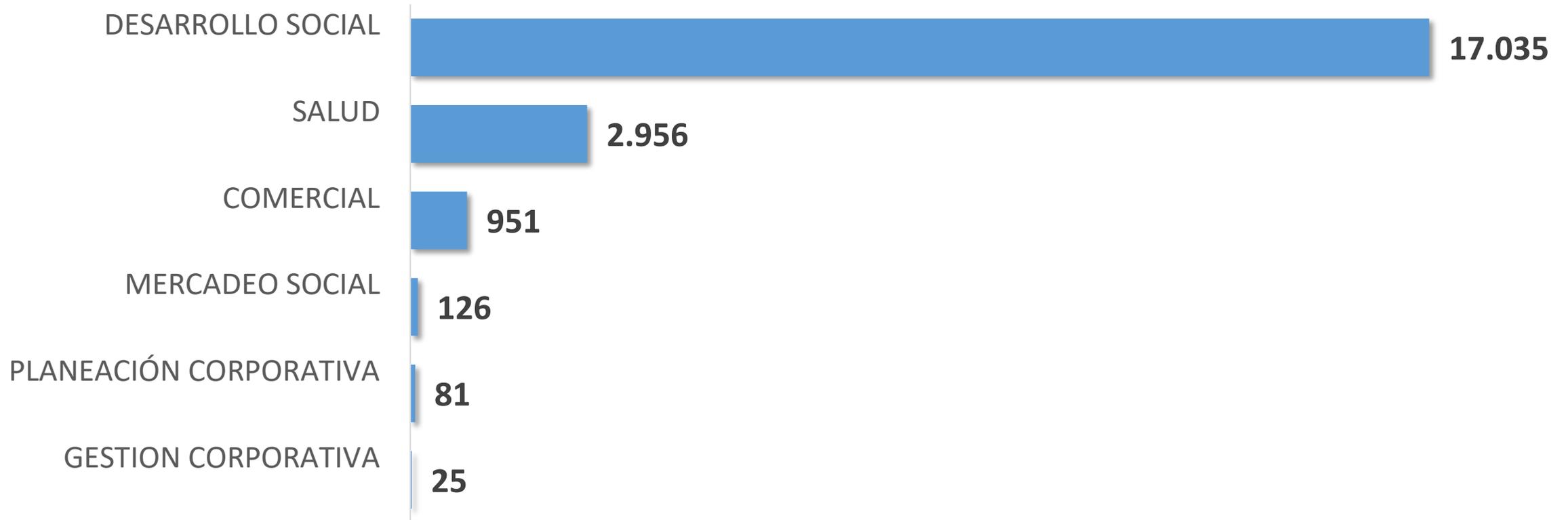
*Indicador de oportunidad definido por Comfandi - 5 días hábiles para cierre de solicitudes

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

1.1 Solicitudes PQRSF por mes



1.2 Total PQRSF por área de servicio



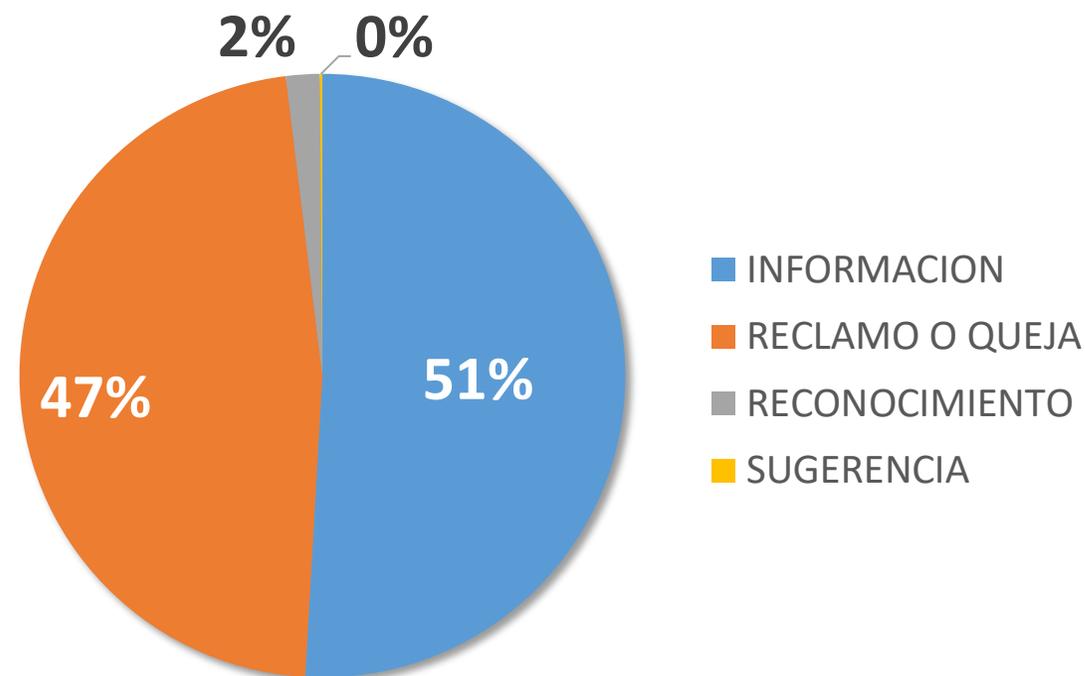
2. Total PQRSF por tipo de solicitud

2. Total PQRSF por tipo de solicitud

2.1 Total PQRSF por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Total general
INFORMACIÓN	3.147	3.481	4.151	10.779
RECLAMO O QUEJA	3.185	3.298	3.504	9.987
RECONOCIMIENTO	45	157	177	379
SUGERENCIA	1	11	17	29
Total general	6.378	6.947	7.849	21.174

2.2 Participación PQRSF por tipo



3. Total PQRSF por canal

3. Total PQRSF por canal

Canal	ene	feb	mar	Total general
Asociación de Usuarios	4	4	6	14
Buzón	1	40	54	95
Centro de Contacto	361	369	354	1.084
Email	80	91	145	316
Encuesta de Satisfacción Empresarial	4	2	2	8
Escrita	102	106	165	373
Petición Verbal	368	364	345	1.077
SOS	761	715	574	2.050
Telefónica	68	22	21	111
Web	4.629	5.234	6.183	16.046
Total general	6.378	6.947	7.849	21.174

Informe PQRSF Trimestre I - 2022