

Informe PQRS

Trimestre II - 2022

1. Total PQRSF por área de servicio

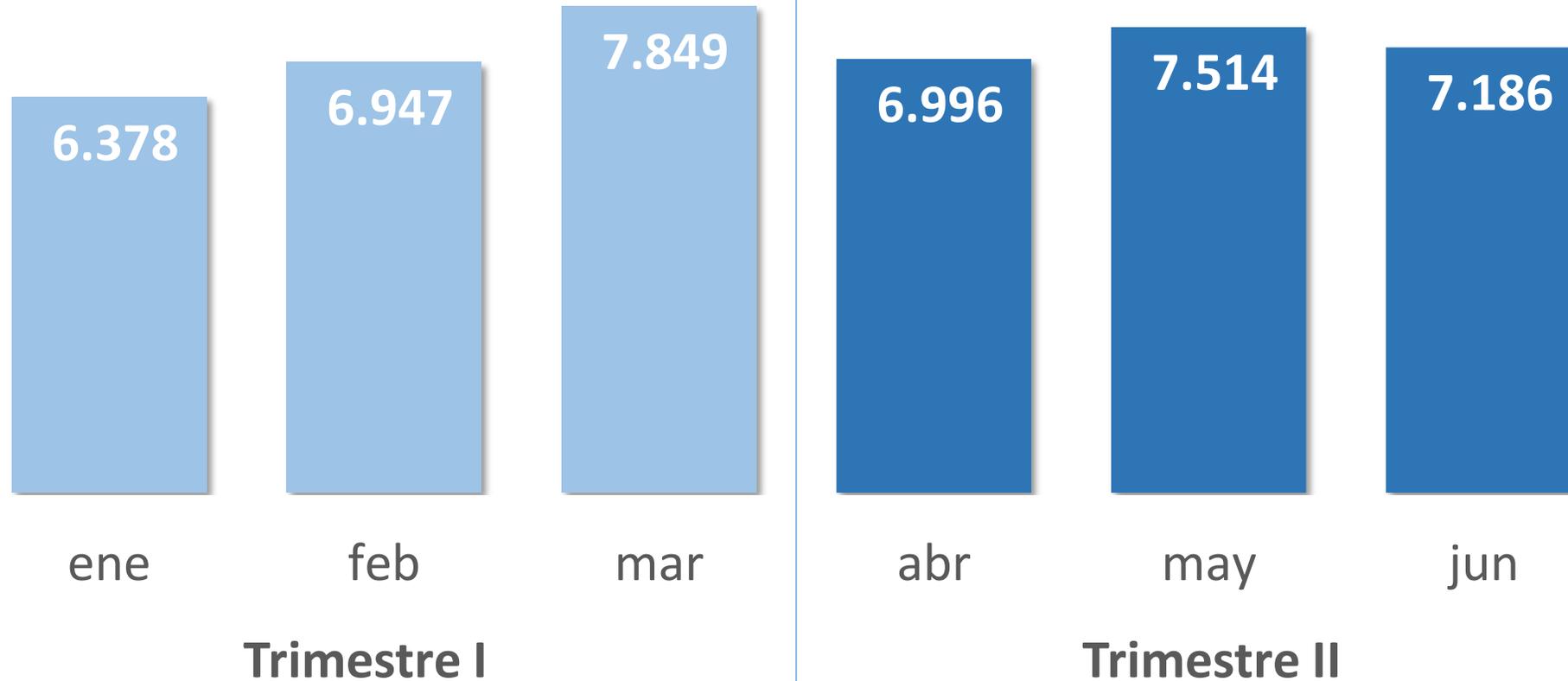
1. Total PQRS por área de servicio

Área	abr	may	jun	Total General	Nro. Solicitudes cerradas con oportunidad*	Oportunidad de respuesta (%)	Indicador de satisfacción (%)
COMERCIAL	291	333	344	968	927	96%	71%
DESARROLLO SOCIAL	5.801	6.011	5.651	17.463	15.982	94%	60%
GESTION CORPORATIVA	15	11	5	31	23	90%	100%
MERCADEO SOCIAL	45	67	85	197	109	88%	54%
PLANEACIÓN CORPORATIVA	21	23	20	64	40	42%	50%
SALUD	823	1.069	1.081	2.973	2.898	99%	57%
Total general	6.996	7.514	7.186	21.696	19.979	94%	61%

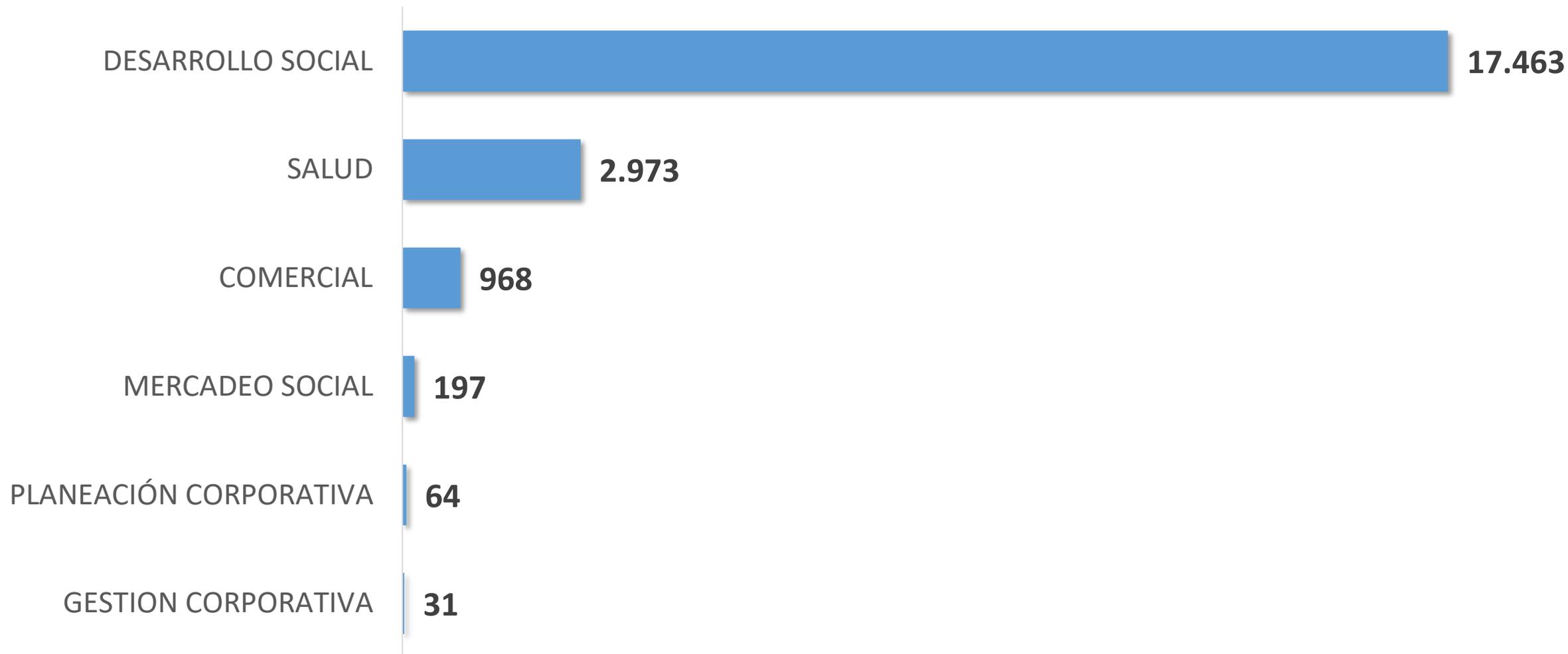
*Indicador de oportunidad definido por Comfandi - 5 días hábiles para cierre de solicitudes

991 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

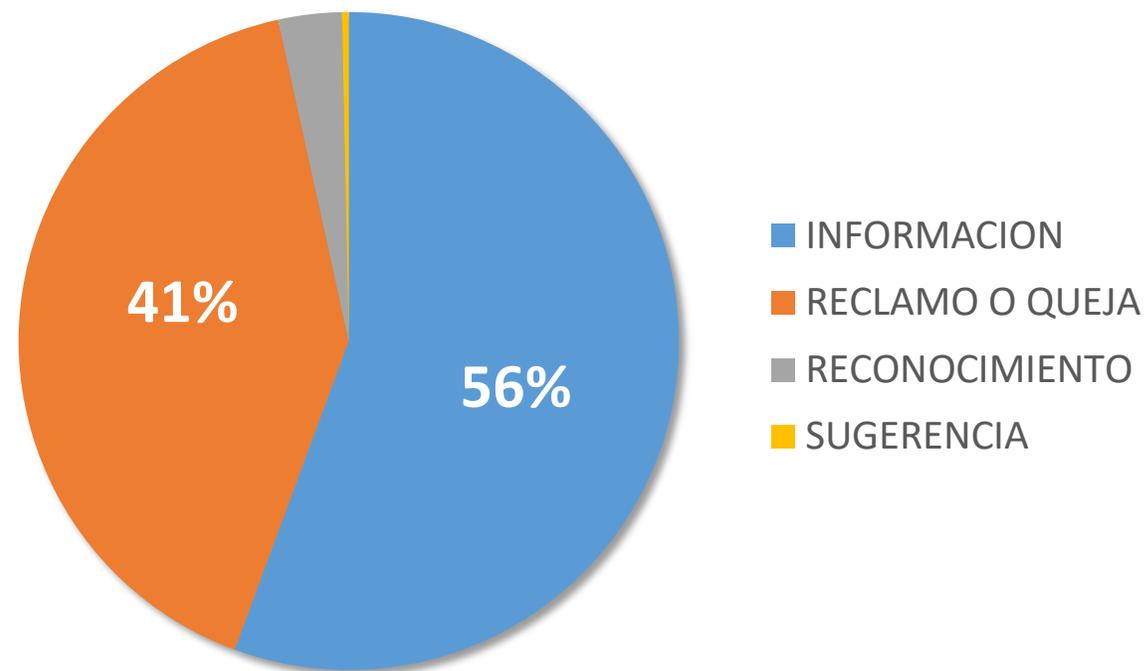
2. Total PQRSF por tipo de solicitud

2.1 Total PQRSF por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	abr	may	jun	Total general
INFORMACIÓN	3.977	4.282	3.808	12.067
RECLAMO O QUEJA	2.811	2.925	3.148	8.884
RECONOCIMIENTO	187	275	212	674
SUGERENCIA	21	32	18	71
Total general	6.996	7.514	7.186	21.696

2.2 Participación PQRSF por tipo

3% 0%



3. Total PQRSF por canal

3. Total PQRSF por canal

Canal	abr	may	jun	Total general
Asociación de Usuarios	5	4	3	12
Buzón	84	152	62	298
Centro de Contacto	348	358	377	1.083
Email	217	369	185	771
Empresarial Salud		1	1	2
Escrita	201	301	153	655
Petición Verbal	383	404	401	1.188
SOS	461	596	651	1.708
Telefónica	14	6	11	31
Web	5.283	5.323	5.342	15.948
Total general	6.996	7.514	7.186	21.696

Informe PQRSF

Trimestre II - 2022