

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2019

Peticiones por Tipología (Causas)

Trimestre	MODALIDAD			PQRSF Radicadas	% Participacion	Total días de Respuesta
	Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	Quejas y Reclamos	Felicitaciones			
I	490	16	7	513	41	6
II	265	30	11	306	24	6
III	191	25	12	228	18	6
IV	129	50	31	210	17	6
Total General	1075	121	61	1257	100	6

1.257

PQRSF recibidas en el año 2019

Peso porcentual de Quejas y Reclamos

10%

Peticiones por Canal de Origen

Origen de PQRSF	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total 2019	%
Página Web	30	93	28	89	240	19
Buzón	21	30	25	58	134	10
Correspondencia	380	179	162	53	774	60
Telefónico	1	0	0	0	1	0
Email	68	35	5	3	111	9
SSF	1	8	9	6	24	2
Total 2020	501	345	229	209	1284	100

El canal más utilizado para registrar Peticiones, fue correspondencia con el

60%