

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2020

Peticiones por Tipología (Causas)

Trimestre	MODALIDAD			PQRSF Radicadas	% Participacion	Total días de Respuesta
	Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	Quejas y Reclamos	Felicitaciones			
I	253	54	18	325	9	3
II	1655	141	0	1796	49	5
III	968	264	2	1234	34	5
IV	177	104	0	281	8	4
Total General	3053	563	20	3636	100	4

3.636
PQRSF recibidas
en el año 2020

Peso porcentual de
Quejas y Reclamos
15%

Peticiones por Canal de Origen

Origen de PQRSF	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total 2020	%
Página Web	238	828	626	257	1949	54
Buzón	48	0	0	0	48	1
Correspondencia	31	0	1	0	32	1
WhatsApp	0	2	0	0	2	0
Email	2	921	561	15	1499	41
SSF	6	45	46	9	106	3
Total 2020	325	1796	1234	281	3636	100

El canal más
utilizado para
registrar Peticiones,
fue la página Web
con el
54%

