

Registro de PQRSF
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones
Enero - Diciembre

Cantidad

Solicitudes por canal	2018	2019	2020
Call Center	339	30	317
Correo Electrónico	298	775	1.448
Punto Empresario Virtual	19	44	130
Puntos Empresarios	4.799	5.132	2.844
Página Web	1.457	1.762	3.457
TOTAL	6.912	7.743	8.196

Tiempos de Respuesta

Solicitudes por canal	2018	2019	2020
Call Center	2,91	2,76	2,395
Correo Electrónico	3,42	3,55	3,012
Punto Empresario Virtual	1,10	4,91	2,414
Puntos Empresarios	4,70	3,27	3,058
Página Web	3,76	4,42	3,727
TOTAL	4,35	3,57	3,302

Solicitudes por tipo

Tipo de solicitud	2018	2019	2020
Aspecto Positivo	42	47	63
Petición	6.233	5.144	5.493
Queja	439	122	16
Reclamo	97	2.407	2.588
Sugerencia	79	23	36
TOTAL	6.912	7.743	8.196