

# Sistema de PQRSDF

P

**Petición:** Es cualquier manifestación verbal o escrita del usuario relacionada con la función de la entidad y que tienen que ver con la prestación de servicios a cargo.

Q

**Queja:** Es una manifestación de inconformidad o insatisfacción por expresada sobre el servicio al cliente que ofrece la Cámara de Comercio de Barranquilla..

R

**Reclamo:** Es una inconformidad manifestada por algún producto que entrega la Cámara de Comercio de Barranquilla..

S

**Sugerencia:** Recomendación o propuesta realizada por el usuario, que proporciona valor agregado a la experiencia, respecto a los servicios que presta la Cámara de Comercio de Barranquilla.

D

**Denuncia:** Es una solicitud que pone en conocimiento sobre una posible irregularidad o falta cometida por la organización.

F

**Felicitación:** Son los aspectos positivos que resaltan la satisfacción del usuario, cuando el servicio brindado ha sido de su agrado.

# Comportamiento General de PQRSDF

Mes	PETICIONES	RECLAMOS	QUEJAS	ASPECTOS POSITIVOS	SUGERENCIAS	Total
Enero	518	5	26	3	1	553
Febrero	774	15	26	4	2	821
Marzo	1.095	23	35	11	5	1.169
Abril	1.053	20	49	7	3	1.132
Mayo	839	10	17	8	1	875
Junio	793	6	12	9	2	822
Julio	712	3	45	27	2	789
Agosto	765	3	28		3	799
Septiembre	760	2	19	1		782
Octubre	775	2	23	3	2	805
Noviembre	740	7	11	8		766
Diciembre	560	9	13	2	3	587
<b>Total</b>	<b>9.384</b>	<b>105</b>	<b>304</b>	<b>83</b>	<b>24</b>	<b>9.900</b>

# COMPARATIVOS POR AÑO

## Solicitudes por tipo

Tipo de solicitud	2018	2019	2020	2021
Peticiones	6.233	5.144	5.493	9.384
Quejas	439	122	16	304
Reclamos	97	2.407	2.588	105
Sugerencias	79	23	36	24
Denuncias	0	0	1	0
Felicitaciones	42	47	63	83
<b>TOTAL</b>	<b>6.890</b>	<b>7.743</b>	<b>8.197</b>	<b>9.900</b>

## Solicitudes por Canal

Canal de ingreso	2018	2019	2020	2021
Correo Electrónico	298	775	1.448	3.326
Página Web	1.457	1.762	3.457	3.010
Punto Empresario	4.799	5.132	2.844	2.932
Canal Telefónico	339	30	317	560
Sede Virtual	19	44	130	72
<b>TOTAL</b>	<b>6.912</b>	<b>7.743</b>	<b>8.196</b>	<b>9.900</b>

## Tiempos de respuesta (Días promedio)

Canal de ingreso	2018	2019	2020	2021
Correo Electrónico	3,42	3,55	3,01	2,22
Página Web	3,76	4,42	3,72	3,12
Punto Empresario	4,70	3,27	3,05	2,58
Canal Telefónico	2,91	2,76	2,39	2,09
Sede Virtual	1,10	4,91	2,41	2,55
<b>TOTAL</b>	<b>4,350</b>	<b>3,570</b>	<b>3,30</b>	<b>2,60</b>