

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.

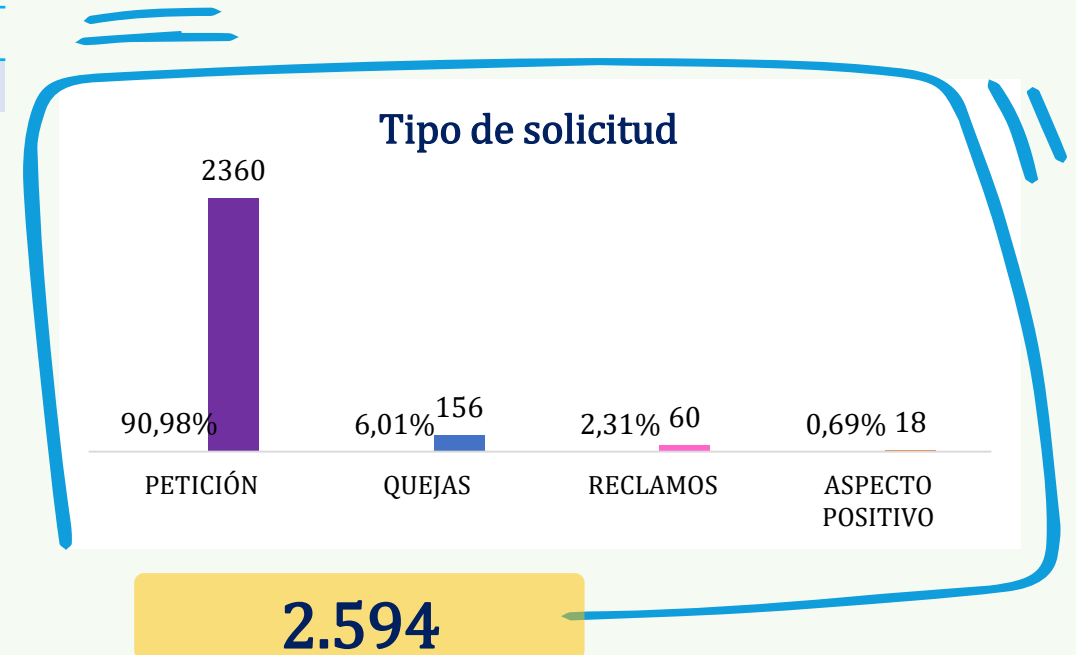
F

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

# Comportamiento General de PQRSDF

2022

| MES          | PETICIONES   | RECLAMOS  | QUEJAS     | ASPECTOS POSITIVOS | TOTAL        |
|--------------|--------------|-----------|------------|--------------------|--------------|
| Enero        | 392          | 2         | 4          | 2                  | 400          |
| Febrero      | 427          | 3         | 10         | 7                  | 447          |
| Marzo        | 606          | 14        | 44         | 5                  | 669          |
| Abril        | 484          | 13        | 81         | 3                  | 581          |
| Mayo         | 451          | 28        | 17         | 1                  | 497          |
| <b>TOTAL</b> | <b>2.360</b> | <b>60</b> | <b>156</b> | <b>18</b>          | <b>2.594</b> |



## Enero – Mayo

### Solicitudes por tipo

| Tipo de solicitud  | 2021         | 2022         |
|--------------------|--------------|--------------|
| Peticiones         | 2.943        | 2.360        |
| Quejas             | 147          | 156          |
| Reclamos           | 56           | 60           |
| Sugerencias        | 11           |              |
| Aspectos positivos | 33           | 18           |
| <b>TOTAL</b>       | <b>3.190</b> | <b>2.594</b> |

### Solicitudes por Canal

| Canal de ingreso   | 2021         | 2022         |
|--------------------|--------------|--------------|
| Correo Electrónico | 693          | 1.646        |
| Página Web         | 908          | 619          |
| Punto Empresario   | 1.511        | 322          |
| Canal Telefónico   | 24           | 3            |
| Sede Virtual       | 54           | 4            |
| <b>TOTAL</b>       | <b>3.190</b> | <b>2.594</b> |

### Tiempos de respuesta (Días promedio)

| Canal de ingreso   | 2021        | 2022        |
|--------------------|-------------|-------------|
| Correo Electrónico | 2,47        | 2,17        |
| Página Web         | 3,50        | 3,27        |
| Punto Empresario   | 2,64        | 3,15        |
| Canal Telefónico   | 3,70        | 6,00        |
| Sede Virtual       | 2,58        | 6,50        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2,86</b> | <b>2,56</b> |