

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.

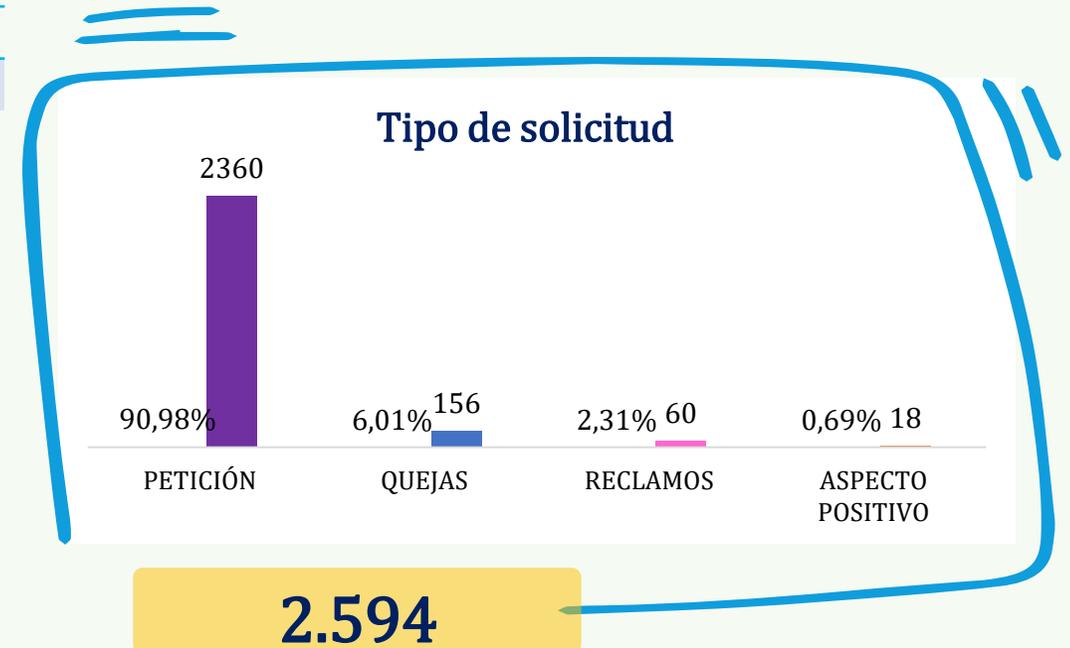
F

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
TOTAL	2.360	60	156	18	2.594



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
TOTAL	3.190	2.594

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
TOTAL	3.190	2.594

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
TOTAL	2,86	2,56