

Informe Gestión PQRSF 2020

Caja de Compensación Familia Comfenalco Valle delagente



Peticiones por tipología

Trimestre	PQRSF Radicadas	% Part.
Trimestre I	11.784	18%
Trimestre II	19.270	29%
Trimestre III	20.981	32%
Trimestre IV	14.560	22%
Total general	66.595	100%

66.595

PQRSF recibidas en el 2020

59%

Peticiones recibidas por el canal de correo electrónico

Top Servicios

75% Registro y Aportes
8% Empleabilidad
5% Vivienda

Peticiones por Canal de Origen

Origen de PQRSF	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total 2020	%
Correo electrónico	5.267	12.253	13.465	8.299	39.284	59%
Telefónico	1.761	5.391	4.650	3.526	15.328	23%
Atención Presencial	3.622	771	2.622	2.292	9.307	14%
Buzón Sugerencias	840	1	10	237	1.088	2%
Canal Virtual	28	629	22	20	699	1%
Carta	208	113	86	87	494	1%
Asesor Virtual	57	101	59	58	275	0%
Facebook	1	6	45	38	90	0%
Formulario Web		5	21	2	28	0%
Sin asignar				1	1	0%
Super Subsidio			1		1	0%
Total 2020	11.784	19.270	20.981	14.560	66.595	100%

Tu bienestar
le da
significado a
nuestra labor