



INFORMACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

En este archivo se deben reportar la cantidad de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la CCF en el periodo. Existe una tipología definida con códigos que identifica la respectiva PQR a reportar y el mes correspondiente.

Se registra el código de la Tipología de la Peticiones, Quejas y Reclamos; el mes en el cual se está reportando cada una de las Peticiones, Quejas y Reclamos; cantidad de Peticiones, Quejas y Reclamos tramitadas durante el mes; cantidad de encuestas de satisfacción de las Peticiones, Quejas y Reclamos; porcentaje de usuarios satisfechos en la encuesta realizada y oportunidad de respuesta de las PQR.

El reporte correspondiente para el III trimestre 2020 es el siguiente:

Cantidad PQR III trimestre 2020		
Tipo de solicitud	Total	Participación
PETICIONES	69,765	62.12%
INFORMACIÓN	40,440	36.01%
RECLAMOS	1,803	1.61%
QUEJAS	292	0.26%
SUGERENCIAS	1	0.001%
FELICITACIONES	1	0.001%
Total general	112,302	100%

Se reporta un total de 112,302 PQR, correspondiente a 62.12% de peticiones, 36,01% de solicitudes de información, 1.61% de reclamos, 0.26% de quejas, 0.001% de sugerencias y 0.001% de felicitaciones. Del total relacionado se logra realizar encuestas vía correo electrónico para medir satisfacción en la respuesta. Obteniendo un resultado de 81% de satisfacción en la respuesta. La muestra obtenida de las encuestas corresponde a 5,805 del universo total. En cuanto a la oportunidad de respuesta de las PQR en promedio 3.73 días.

CARTAGENA. Principal: Zaragocilla Diag. 30 No. 50-187. | **CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO AL CLIENTE. CIS Los Ejecutivos:** C.C Los Ejecutivos Bloque B, local 26. **CIS La Matuna:** Centro, Avenida Venezuela C.C La Cascada, local 8-02. **CIS BOSQUE:** C.C. Outlet del Bosque. **CIS MAMONAL: Centro Empresarial Comfenalco** Parque Industrial - Parquiamérica, Zona Industrial de Mamonal, Kilómetro 6. **REGIONALES. Turbaco:** Av. Pastrana Cra. 15 No. 19-33. **Magangué:** Av. Colombia, calle 16 No. 13-45, barrio Montecarlo. **Carmen de Bolívar:** Cra. 51 #22-09, Piso 1, local 4, barrio Centro. **PBX:** (575) 672 38 00. **FAX:** 672 38 05.