



ADMINISTRACIÓN
DOCUMENTAL

INFORME VIGENCIA 2015

ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

Fecha: 01/02/2016

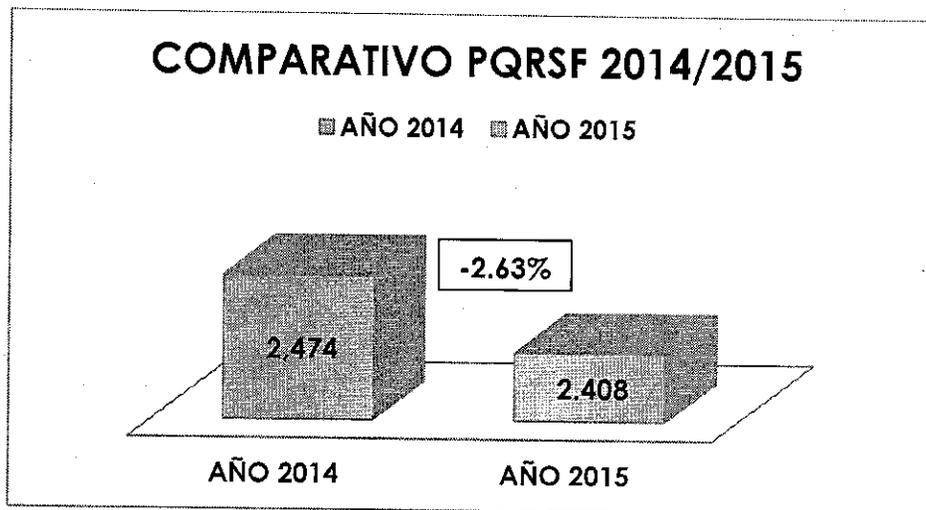
Página 1 de 4

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

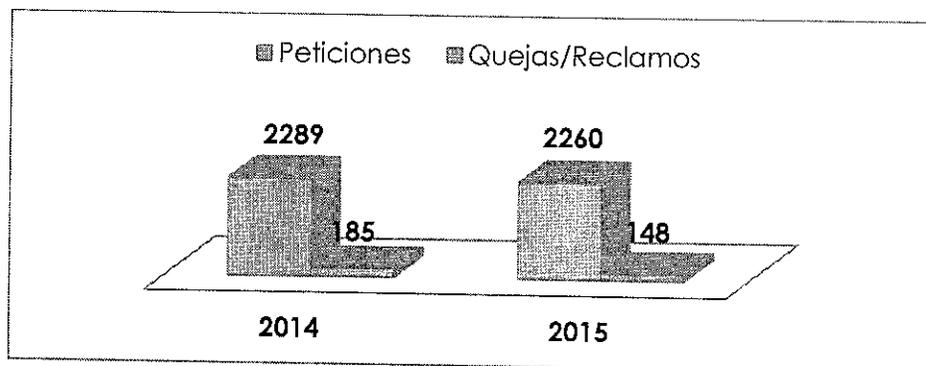
VIGENCIA 2015

Durante el año 2015, se registró un total de **2.408** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades, (PQRSF) entre Nivel Central y las diferentes Departamentales, que fueron recibidas a través de la línea de Atención al Cliente 018000, Correo Electrónico, Página Web, entre otros.

Por tanto, se evidenció un decremento del **2.63%**, al pasar de **2.474** PQRSF en el año **2014** a **2.408** al cierre del **2015**.



El anterior decremento se observa en mayor escala, en la medida que el número de Quejas-Reclamos disminuyeron en un 20% al pasar de un número de 185 en el 2014 a un número de 148 en el 2015. De igual forma, las Peticiones-Sugerencias tuvieron una leve disminución del 1.27% como se observa en el siguiente gráfico,





ADMINISTRACIÓN
DOCUMENTAL

INFORME VIGENCIA 2015

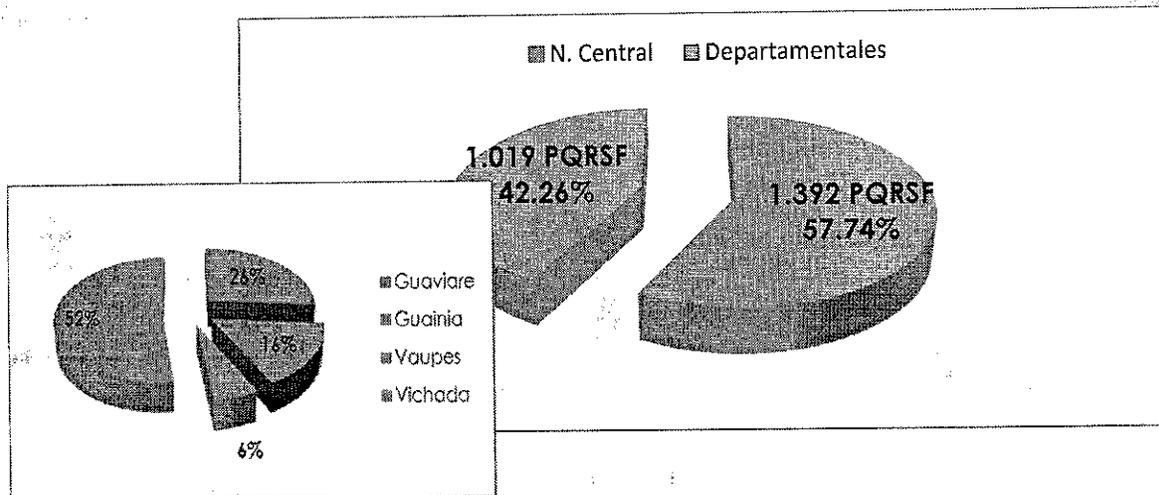
ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

Fecha: 01/02/2016

Página 2 de 4

De igual forma, se observó que el Nivel Central fue el encargado de atender y dar respuesta a 1.392 PQRSF representando el 57.74% del total de PQRSF recibidas en el 2015, mientras que las Departamentales tramitaron un número de 1.019 PQRSF representadas en un 42.26% del total de 2015, donde Guaviare y Vichada fueron las Departamentales con mayor participación en la recepción y trámite de PQRSF.



Los meses en que se presentó el mayor número de PQRSF para Nivel Central fueron Febrero (141 PQRSF) y Mayo (137 PQRSF), mientras que los meses de Septiembre (98 PQRSF) y Octubre (96 PQRSF) fueron los de menor recepción. En relación a las Departamentales, el mayor número de PQRSF se presentó en los meses de Enero (130 PQRSF) y Febrero (143 PQRSF), mientras que los meses de Marzo (63 PQRSF) y Diciembre (49 PQRSF) fueron los de menor recepción de PQRSF.

PQRSF AÑO 2015		
	N. Central	Dptales
Enero	120	130
Febrero	141	143
Marzo	114	63
Abril	127	78
Mayo	137	68
Junio	99	84
Julio	124	79
Agosto	100	80
Septiembre	98	81
Octubre	96	95
Noviembre	116	69
Diciembre	120	49
TOTAL	1392	1019
PARTICIPAC.	57.74%	42.26%



ADMINISTRACIÓN
DOCUMENTAL

INFORME VIGENCIA 2015

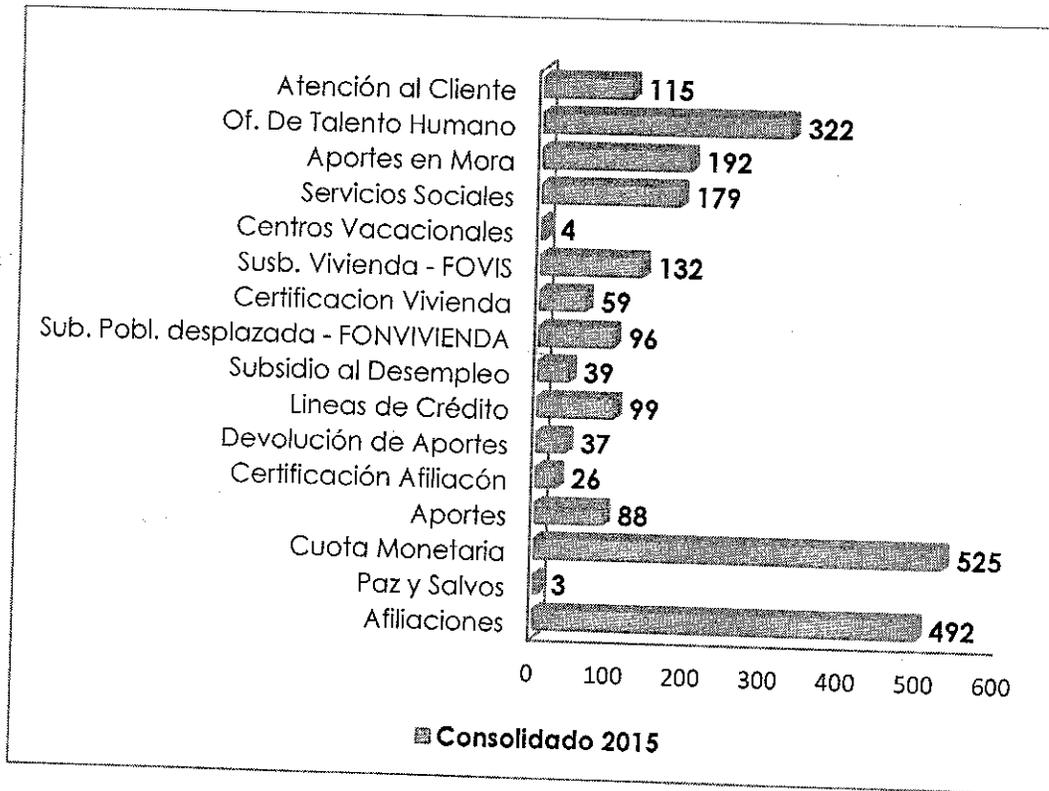
ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

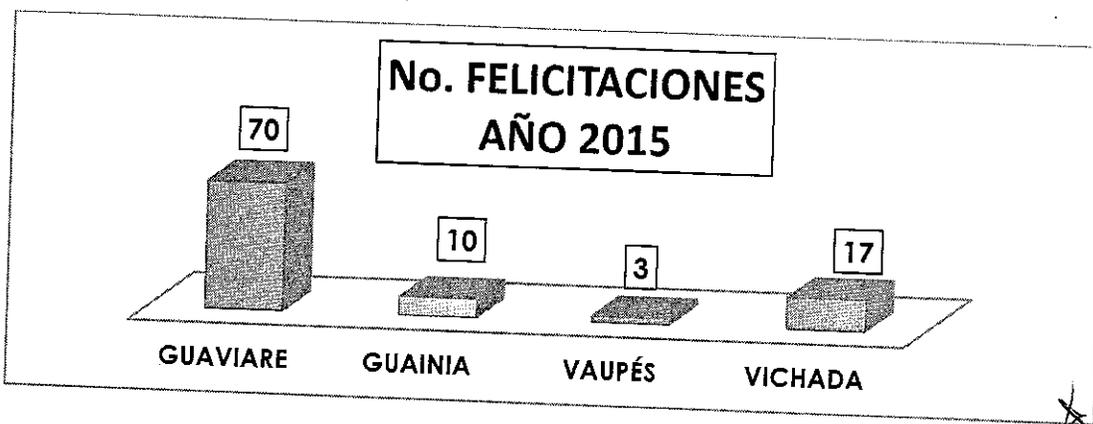
Fecha: 01/02/2016

Página 3 de 4

En relación al comportamiento de las PQRSF, según el tema, durante el 2015 se observa que los temas más destacados son Cuota Monetaria y Afiliaciones, representando el 21.80% y el 20.43% respectivamente de las PQRSF recibidas. Otros temas que generaron un número significativo de PQRSF en el 2015 fueron las certificaciones laborales, aportes en mora y servicios sociales. En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento consolidado descrito anteriormente.



Así mismo, es de resaltar que en el año 2015 Comcaja recibió a través de sus cuatro (4) Oficinas Departamentales, varias Felicitaciones, componente de las PQRSF, siendo Guaviare la de mayor recepción como se muestra en la gráfica.



 ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	INFORME VIGENCIA 2015	Versión 1
	ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha: 01/02/2016
		Página 4 de 4

Por último, en términos generales, se evidenció una disminución constante del número de PQRSF durante el 2015, en relación al año anterior, que se debe en mayor medida a un decremento del número de Quejas y Reclamos que se presentaron durante ese periodo.

Elaborado por: Sandra L. Rangel.

Revisado por: Nidia Alvarado G.

